

Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft

Band 59

Policies für den Auskunftsdienst  
Funktion und Verbreitung in Deutschland

Tara Niemitz

November 2011

Fachhochschule Köln  
Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften  
Institut für Informationswissenschaft

---

Niemitz, Tara  
Policies für den Auskunftsdienst  
Funktion und Verbreitung in Deutschland  
Köln: Fachhochschule Köln,  
Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften,  
Institut für Informationswissenschaft, 2011  
(Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft;  
59)

ISSN (elektronische Version) 1434-1115

Die Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft berichten über aktuelle Forschungsergebnisse des Instituts Informationswissenschaft der Fachhochschule Köln. Veröffentlicht werden sowohl Arbeiten der Dozentinnen und Dozenten als auch herausragende Arbeiten der Studierenden. Die Kontrolle der wissenschaftlichen Qualität der Veröffentlichungen liegt bei der Schriftleitung.

Jeder Band erscheint in elektronischer Version (über unsere Homepage:

<http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/arbeitspapiere.php>).

Fachhochschule Köln  
Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften  
Institut für Informationswissenschaft  
Claudiusstr.1 D-50678 Köln  
Tel.: 0221/8275-3376, Fax: 0221/3318583  
E-Mail: [schriftenreihe@fbi.fh-koeln.de](mailto:schriftenreihe@fbi.fh-koeln.de)

Schriftleitung: Prof. Dr. Hermann Rösch, Kerstin Wittmann  
© FH-Köln 2011

---

## ABSTRACT

Der Auskunftsdienst gehört zu den Kerndienstleistungen einer Bibliothek. Obwohl ihm in anderen Ländern große Bedeutung beigemessen wird, ist Deutschland in dieser Hinsicht noch mehr von Bestandsdenken geprägt. Bibliothekskunden sind sich größtenteils nicht im Klaren darüber, dass es solch ein Angebot der Bibliothek überhaupt gibt, das über die reine Beantwortung von Bestandsfragen hinausgeht. Deswegen sollte den Kunden kommuniziert werden, worum es sich bei Auskunfts- bzw. Informationsdienst handelt. Des Weiteren sollten Umfang und Grenzen festgelegt und veröffentlicht werden. In den USA geschieht dies durch sogenannte „Reference Service Policy Statements“. Policies für den Auskunftsdienst werben diesen auf, erhöhen die Sichtbarkeit solcher Angebote und beeinflussen die Erwartungen der Kunden im besten Falle so, dass Kundenzufriedenheit entsteht. Die Verbreitung von solchen Dokumenten in Deutschland ist erwartungsgemäß eher gering. Es lässt sich allerdings feststellen, dass digitale Auskunftsangebote eher Angaben zu den Rahmenbedingungen ihrer Dienstleistung machen als konventionelle, also persönliche, Vor-Ort-Auskunftsangebote. Innerhalb der digitalen Angebote sind Policies bei Auskunftsverbünden weiter verbreitet.

Schlagwörter: Auskunftsdienst; Informationsdienst; Reference Service Policy Statement; Kundenzufriedenheit; Qualitätsmanagement; Erwartungsmanagement

Aus Gründen der Lesbarkeit wird in dieser Arbeit die männliche Sprachform für Personen verwendet – es sind damit auch die weiblichen Personen gemeint.

---

# INHALTSVERZEICHNIS

1	EINLEITUNG.....	8
2	BIBLIOTHEKARISCHER AUSKUNFTSDIENST: DEFINITION, GESCHICHTE UND STELLENWERT.....	11
2.1	Definition .....	11
2.2	Entstehung/Geschichte .....	12
2.3	Bedeutung innerhalb der Bibliothek .....	12
2.4	Digitale Auskunft .....	14
3	REFERENCE SERVICE POLICY – AUSKUNFTSDIENST-POLICY .....	16
3.1	Theorie in den USA und Deutschland.....	16
3.1.1	Definition .....	16
3.1.2	Funktion .....	20
3.1.3	Bestandteile .....	26
3.1.3.1	Auskunftsphilosophie.....	29
3.1.3.2	Informationsangebote.....	31
3.1.3.3	Standards und Guidelines.....	39
3.1.4	Digitale Auskunft .....	42
3.1.5	Untersuchungen in den USA.....	48
3.1.6	Fazit .....	51
3.2	Funktion und Wirkung einer Policy für den Auskunftsdienst.....	52
4	VERBREITUNG VON AUSKUNFTSDIENST- POLICIES IN DEUTSCHLAND .....	62
4.1	Literatur in Deutschland.....	62
4.2	Anfrage über bibliothekarische Mailinglisten.....	67
4.3	Untersuchung .....	69
4.3.1	Entwicklung und Darstellung des Kriterienkatalogs.....	69
4.3.2	Auswahl der Testbibliotheken.....	71
4.3.3	Durchführung der Untersuchung.....	72
4.3.4	Ergebnisse der Untersuchung.....	72
4.3.5	Fazit .....	112
5	SCHLUSSFOLGERUNGEN – ANALYTISCHE ZUSAMMENFASSUNG .....	114
6	QUELLEN .....	118
6.1	Literaturverzeichnis.....	118
6.2	Sonstige Quellen .....	127
6.3	Untersuchte Bibliotheken.....	131

---

## ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Einfluss der erwarteten (Soll-)Leistung auf die Qualitätswahrnehmung einer Dienstleistung	54
Abbildung 2: Abgleich zwischen den Kundenerwartungen und der tatsächlichen Dienstleistung	55
Abbildung 3: GAP-Modell der Dienstleistungsqualität	56
Abbildung 4: Modelle der Dienstleistungsqualität Einflussfaktoren des GAP-Modells	58
Abbildung 5: Konstrukt der Kundenzufriedenheit	59
Abbildung 6: Kriterienkatalog	71
Abbildung 7: Testbibliotheken bzw. digitale Auskunftsangebote mit mindestens einem Policybestandteil in Prozent	76
Abbildung 8: Ausschnitt aus "Über EconDesk" über Informationsmittel	78
Abbildung 9: Informationsmittel der UB Eichstätt	78
Abbildung 10: Auskunftsmittel der Stadtbibliothek Heidelberg	79
Abbildung 11: Auskunftsstandards der HSU Hamburg	80
Abbildung 12: Ausschnitt aus "Über EconDesk" über zugelassene Fragetypen	84
Abbildung 13: Testbibliotheken mit digitalem Auskunftsangebot in Prozent	86
Abbildung 15: Digitale Auskunftsangebote im Verbund, aufgeteilt nach E-Mail und Chat	87
Abbildung 16: Policy-Angaben der Deutschen Internetbibliothek	88
Abbildung 17: Beispielfragen und -antworten der Deutschen Internetbibliothek	89
Abbildung 18: Vergleich Häufigkeit Policybestandteile Verbund / alle digitalen Auskunftsangebote	90
Abbildung 19: Standards InfoPoint der StB Frankfurt/M	94
Abbildung 20: Hinweise zu "Fragen Sie Hamburger Bibliotheken" der HSU Hamburg	102
Abbildung 21: "Fragen Sie uns" der HSU Hamburg	103
Abbildung 22: Auskunftspolicy der USB Köln	104

---

Abbildung 23: Benutzungsbedingungen der E-Mail-Auskunft der UB Oldenburg	105
Abbildung 24: Hinweise zur DigiAuskunft der UB Siegen	106
Abbildung 25: Datenschutzpolicy der E-Mail-Auskunft der UB Würzburg	107
Abbildung 26: Beispielfragen der StB Göttingen	107
Abbildung 27: StB Heidelberg erläutert die Funktion der Information	108
Abbildung 28: Beispielfragen der StB München	108
Abbildung 29: Ausschnitt aus den Antwortbeispielen von EconDesk der ZBW Kiel	109
Abbildung 30: Zwei Chatangebote der UFB Erfurt	111

---

## TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Bibliotheken mit Policybestandteilen nach Anzahl der Bestandteile	75
Tabelle 2: Angebote der Auskunft	82
Tabelle 3: Zugelassene Fragetypen	83
Tabelle 4: Nicht zugelassene Fragetypen	85
Tabelle 5: Digitale Auskunft	86
Tabelle 6: Digitale Auskunft im Verbund oder individuell	87

---

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

ALA	American Library Association
ARL	Association of Research Libraries
BA	Bergakademie
BSB	Bayerische Staatsbibliothek
BTH	Bibliothek der Technischen Hochschule
DBS	Deutsche Bibliotheksstatistik
DNB	Deutsche Nationalbibliothek
FAQ	Frequently Asked Questions
FH	Fachhochschule
FHB	Fachhochschulbibliothek
HS	Hochschule
HSB	Hochschulbibliothek
HTWK	Hochschule für Technik, Wirtschaft und Kultur
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions
KGSt	Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung (heute: Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement)
MARS	Machine Assisted Reference Section der RUSA
ÖB	Öffentliche Bibliothek
PH	Pädagogische Hochschule
RASD	Reference and Adult Services Divison
RUSA	Reference and User Services Association
SBB	Staatsbibliothek Berlin
SLUB	Staats-, Landes- und Universitätsbibliothek
SpB	Spezialbibliothek
StB	Stadtbibliothek
SLB	Stadt- und Landesbibliothek



---

StuRegB	Stadt- und Regionalbibliothek
SUB	Staats- und Universitätsbibliothek
TIB	Technische Informationsbibliothek
TU	Technische Universität
UB	Universitätsbibliothek
UBFU	Universitätsbibliothek der Freien Universität
UBTU	Universitätsbibliothek der Technischen Universität
UdK	Universität der Künste
UFB	Universitäts- und Forschungsbibliothek
ULB	Universitäts- und Landesbibliothek
UniBw	Universität der Bundeswehr
USB	Universitäts- und Stadtbibliothek
VRD	Virtual Reference Desk
WB	Wissenschaftliche Bibliothek
ZB Med	Deutsche Zentralbibliothek für Medizin
ZBW	Deutsche Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften
ZB	Zentralbibliothek
ZHB	Zentrale Hochschulbibliothek

---

„Whatever your policy, make sure you inform your users what it is.“  
(Meola, Stormont 2002, S. 63)

## 1 EINLEITUNG

Der Auskunftsdienst in Deutschland ist im Vergleich mit anderen Ländern wie den skandinavischen Ländern, USA, Großbritannien und den Niederlanden unterentwickelt. Man könnte denken, das liege an mangelndem Bedarf der Kunden. Aber es liegt wohl eher daran, dass diese Dienstleistung der großen Öffentlichkeit weitgehend unbekannt ist. Es wird zu wenig darauf aufmerksam gemacht. Trotzdem hat sich auch hierzulande die digitale Auskunft mehr oder weniger durchgesetzt. Doch auch dort fehlt es oft am Marketing. Selbst wenn der Nutzer das Angebot gefunden hat, fehlen größtenteils Informationen, die dem Nutzer mitteilen, was der Service beinhaltet. In den USA erfüllen diesen Zweck sogenannte Reference Service Policies. Sie dienen sowohl den Mitarbeitern als Orientierung als auch den Kunden. Diese können die Dienstleistung so besser einschätzen.

In dieser Arbeit soll die Frage beantwortet werden, ob Policies für den Auskunftsdienst gebraucht werden, welche Funktion sie erfüllen können, und wie die Verbreitung in Deutschland ist. Zu den Ausgangsthesen zählt, dass Policies nur in wenigen Bibliotheken vorhanden sind, diese aber dennoch eine wichtige Funktion erfüllen könnten. Gerade im Hinblick auf die zunehmend angestrebte Kundenorientierung könnten Policies eine wichtige Rolle spielen. Der Fokus der Betrachtung liegt auf deutschen Policies, und zwar den Policies, die dem Kunden öffentlich zugänglich gemacht werden, nicht auf internen Standards oder Konzeptionen. Das Ziel der Untersuchung soll es sein, die Notwendigkeit von Policies zu begründen und den Status quo in Deutschland (zumindest ausschnittsweise) zu erfassen. Dies geschieht einerseits durch Auswertung von amerikanischer und deutscher Literatur zum Thema, andererseits durch Befragungen der Bibliotheken mithilfe bibliothekarischer Mailinglisten. Schließlich soll in einer repräsentativen Überprüfung ausgewählter Bibliothekswebsites festgestellt werden, in welchem Umfang Policies in Auskunftsdiensten deutscher Bibliotheken bereits vorhanden sind. Darüber hinaus sollen erreichbare Policies thematisch und strukturell analysiert werden. Dazu wird auf Grundlage der ausgewerteten Literatur ein Kriterienkatalog erstellt. Anhand von diesem werden die einzelnen Komponenten abgeprüft.

Die Arbeit gliedert sich in vier Schritte. Zuerst wird knapp auf den Auskunftsdienst an sich eingegangen, dann die Theorie der Reference Service Policies dargelegt. Danach erfolgt die Darstellung und Auswertung der Untersuchung. Abschließend findet eine analytische Zusammenfassung der Ergebnisse statt.

---

## Der Begriff „Policy“ und seine Bedeutung – Überlegungen zur Übersetzung

Der englische Begriff „Policy“ hat zahlreiche Übersetzungen ins Deutsche. Die bekannteste Übersetzung ist wohl „Politik“. In gewisser Weise ist auch diese scheinbar unpassende Übersetzung für diesen Kontext gar nicht so falsch, denn die „Policy“ einer Bibliothek oder eines Auskunftsdienstes erklärt – dem Kunden – die „Politik“ dieser Dienstleistung(s-Einrichtung). Trotzdem denkt im Deutschen wohl keiner an eine Reference Policy, wenn von Auskunftsdienstpolitik gesprochen wird. Geeigneter erscheinen daher Begriffe wie Richtlinien, Grundsätze oder Standards.

Ein Englisch-Wörterbuch umschreibt policy als „plan of action, statement of aims and ideals, esp one made by a government, political party, business company, etc“ (Hornby, Cowie, Lewis 1974), also als Aussagen über Ziele und Ideale. Ein anderes Wörterbuch schreibt: „policy – (principles of conduct) Verfahrensweise, Politik, Taktik“ (Großes Wörterbuch Englisch – Deutsch, Deutsch – Englisch, 1997). Die deutsche Wikipedia, die mir zur Untersuchung der aktuellen Verwendung eines Begriffes geeignet erscheint, definiert Policy folgendermaßen: „Im geschäftlichen Bereich bezeichnet Policy eine interne Richtlinie. Der englische Begriff policy hat darüber hinaus noch weitere Bedeutungen.“ („Policy“. In: Wikipedia)

Mit der Definition der Wikipedia stimmt auch Zimmermann (2004) in ihrer Diplomarbeit überein. Sie übersetzt „Reference Service Policy Statement“ mit „schriftliches Auskunftsdienstkonzept“ (vgl. Zimmermann 2004, S. 1). In ihrer Arbeit liegt der Schwerpunkt dann auch auf der internen Komponente, der Wirkung auf die Mitarbeiter. Im Gegensatz dazu geht es in dieser Arbeit um die Kommunikation mit den (potentiellen) Kunden, also um Policies, die der Öffentlichkeit zugänglich sind. In der deutschsprachigen Literatur konnte sich kein deutscher Begriff etablieren. Man könnte jedoch von Selbstverpflichtung sprechen.

Die Schweizerische Nationalbibliothek hat ihre Policy für die „virtuelle Auskunft über die Schweiz“<sup>1</sup> „Charta“ genannt. Eine Charta ist eigentlich eine Verfassungsurkunde, ein Staatsgrundgesetz (Duden "Fremdwörterbuch", 1974, S. 135). „Im übertragenen Sinn wird der Begriff auch für Satzungen oder Selbstverpflichtungen nichtstaatlicher Organisationen verwendet.“ („Charta“. In: Wikipedia)

Die Universitäts- und Stadtbibliothek Köln nennt ihre weniger ausführliche Policy<sup>2</sup> schlicht „Informationen zum Auskunftsangebot“. Das ist für den Kunden wahrscheinlich verständlicher als die (auch in der bibliothekarischen Welt) eher unbekannte Bezeichnung Policy. Die Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften hat ihre Policy in einer Frage-Antwortform hin-

---

<sup>1</sup> Charta der virtuellen Auskunft über die Schweiz. Schweizerische Nationalbibliothek. <http://www.nb.admin.ch/dienstleistungen/swissinfodesk/01142/> [Stand: 01.11.2006]

<sup>2</sup> Informationen zum Auskunftsangebot. Universitäts- und Landesbibliothek Köln. [http://www.ub.uni-koeln.de/res/auskunft/res/informationen/index\\_ger.html](http://www.ub.uni-koeln.de/res/auskunft/res/informationen/index_ger.html) [Stand: 03.11.2011]

---

ter einem Link „Weitere Informationen...“ platziert, deren Überschrift „Über EconDesk“ lautet. „Standards, die wir Ihnen bieten möchten“ bzw. „Unsere Servicekriterien – Leistungen und Standards im Auskunftsdienst“ heißt es in der Bibliothek der Hamburger Helmut-Schmidt-Universität.

In dieser Arbeit wird die Bezeichnung „Policy“ verwendet werden, da kein einheitlicher, eindeutiger deutscher Begriff zu finden ist. Auch in der deutschen Literatur wird die Bezeichnung „Policy“ verwendet (vgl. Klostermann 2007, Georgy, Nothen 2006, Krüger 2007 [spricht auch von „Leistungsdarstellung“], Zachlod 2004 [spricht auch von „Nutzungsbedingungen“, sagt aber: „Eine eindeutige Übersetzung, die alle Facetten des Begriffs Policy umfasst, ist nicht möglich.“ (Zachlod 2004, S. 190)]). Deswegen wird kein neuer Begriff eingeführt.

---

## 2 BIBLIOTHEKARISCHER AUSKUNFTS-DIENST: DEFINITION, GESCHICHTE UND STELLENWERT

### 2.1 Definition

Auskunftsdienst, Informationsdienst und Beratungsdienst sind konkurrierende Begriffe, die in Bibliotheken benutzt werden. Eine eigene Definition gab es bis in die 90er Jahre in Deutschland nicht. Lewe wagte als einer der Ersten den Versuch einer Definition (für Öffentliche Bibliotheken):

Informationsdienst (Synonym: Auskunftsdienst) ist eine planmäßig konzipierte und organisierte bibliothekarische Dienstleistung. Sie hat in Öffentlichen Bibliotheken das Ziel, den Informationsbedarf vorrangig der Bevölkerung des jeweiligen Einzugsgebietes zu decken. Dabei erschöpft sich die Dienstleistung nicht im bloßen Bereitstellen von Medien, sondern umfaßt hauptsächlich die Hilfestellung bei der Informationsbeschaffung und/oder die Vermittlung von Informationen für einzelne Benutzer wie für Benutzergruppen. Es handelt sich um eine unverzichtbare Aufgabe, deren Inhalt und Umfang durch die Funktion und Ressourcen der einzelnen Bibliothek bestimmt wird. (Lewe 1999, S. 12)

Voraussetzungen eines leistungsstarken Informations- bzw. Auskunftsdienstes sind

- eine gründliche, konzeptionell abgesicherte Planung,
- eine eigenständige Auskunftsabteilung,
- spezifisch ausgebildetes Personal,
- ein eigener Informationsmitteletat,
- das Angebot externer (auch kostenpflichtiger) und selbst erstellter Informationsmittel,
- die ausreichende Bekanntmachung des Dienstes,
- die regelmäßige Aktualisierung und Evaluation,
- die interne und externe Vernetzung und Kooperation
- und die statistische Erfassung. (vgl. Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland 2006, S. 196f.)

Hervorzuheben ist also, dass ein Auskunftsdienst geplant und durchdacht sein muss, um leistungsfähig zu sein. Ebenso wichtig ist das Marketing der Dienstleistung. (s. Lewe 1999, Kapitel „Auskunftspolitik“, S. 28-39)

---

## 2.2 Entstehung/Geschichte

### Vergleich USA und Deutschland

In den USA begann die theoretische Beschäftigung mit dem Auskunftsdienst (dem „Reference Service“) 1876 mit dem Artikel „Personal Relations between Librarians and Readers“ von Samuel Green. 1887 war der Auskunftsdienst fester Bestandteil der Ausbildung in den USA. Seit 1900 verfügen die Public Libraries über eigene Auskunftsabteilungen (Bunge, Bopp 2001, S. 4). Die American Library Association gründete 1957 die „Reference Services Division“ (heute „Reference and User Services Association“). Gegenwärtig gibt es die eigene Berufsbezeichnung „Reference Librarian“ und zahlreiche Publikationen (Lehrbücher, Zeitschriften, Mailinglisten) zum Thema „Auskunft“ (Bunge, Bopp 2001, S. 5f.).

Der Auskunftsdienst in deutschen Bibliotheken ist hingegen eine recht junge Einrichtung. Der Anstoß kam 1954 aus den USA mit der Gründung der Amerika-Gedenkbibliothek in Berlin, welche Auskunft als erste Bibliothek in Deutschland planerisch und konzeptionell nach dem Modell der „Public Libraries“ betrieb (Ernestus 1968, S. 93). Ein weiterer Meilenstein ist Ernestus' Text „Auf dem Wege zum Auskunftsdienst“, in dem er einen Auskunftsdienst mit Konzeption fordert. Rösch sieht dies noch 1998 nicht erfüllt, es mangle an „konzeptionelle[n] Überlegungen“ (Rösch 1998, S. 220) und das „theoretische Interesse an Konzepten eines geplanten und organisierten Informationsdienstes“ sei „mittlerweile weitgehend erlahmt“ (ebd.). Diese Aussage ist inzwischen sicherlich nicht mehr ganz aktuell. So schreibt Rösch 2007: „Seit Auskunft per E-Mail, Web-Formular und Chat möglich geworden ist, aber auch im Gefolge der wachsenden Bemühungen um stärkere Kundenorientierung messen Bibliotheken hierzulande dem Thema Auskunft deutlich größeres Gewicht bei als noch vor zehn Jahren“ (Rösch 2007, S. 201). Verglichen mit den USA haben wir aber immer noch viel aufzuholen, um kundenfreundlicher zu werden, wie amerikanische Forscher in ihren Erfahrungsberichten über ihre Begegnungen mit deutschen Bibliotheken und Auskunftsbibliothekaren berichten (s. z.B. Askey 2003). Auch wird in „Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland 2006“ noch festgestellt, „dass die Dienstleistungsmentalität Deutschlands gegenüber skandinavischen Ländern, den Niederlanden, Großbritannien oder den USA nach wie vor weit hinterherhinkt. Noch heute ist für viele Bibliothekare Auskunftsdienst und Informationsvermittlung hierzulande allenfalls Beiwerk.“ (Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland 2006, S. 194)

## 2.3 Bedeutung innerhalb der Bibliothek

Lewe (1999) begründet den Informationsdienst von drei Seiten: von der Informationsfreiheit und dem Informationsrecht her, aus Sicht der Bibliothek und aus Sicht des Benutzers (vgl. Lewe 1999, S. 14f.). Die öffentliche

---

Verwaltung wandelt sich zu Bürgernähe bzw. Kundenorientierung und somit zu ‚Dienstleistungsunternehmen‘, die Kunden statt Bürgern ihre Dienste anbietet:

Da auch Öffentliche Bibliotheken in der Regel kommunale Einrichtungen sind, sollte bei ihnen erst recht der Dienstleistungsgedanke im Vordergrund stehen, Bürgernähe und Erfüllung von Kundenwünschen ebenso oberstes Ziel sein. Auskünfte, die die Benutzung der Bibliothek erst ermöglichen, sollten daher selbstverständlich sein, jeder Benutzer muß über die Benutzungsmodalitäten oder die angebotenen Dienstleistungen informiert werden. (Lewe 1999, S. 15)

Aus Sicht der Bibliothek begründet sie den Informationsdienst damit, dass die Bibliotheksressourcen – dazu gehören der Informationsbestand, selbst erstellte Informationsmittel und die technische Ausstattung – erst durch den Informationsdienst ausreichend genutzt werden, um die Anschaffung zu rechtfertigen. Die Bereitstellung alleine reiche nicht aus. Auch helfe der Kundenkontakt beim Bestandsaufbau, da man Rückmeldungen erhalte. Sie argumentiert mit dem gut ausgebildeten Personal, dessen hart erworbene Fähigkeiten genutzt werden sollten, da die Mitarbeitermotivation steige und motivierte Mitarbeiter generell bessere Arbeit leisteten (vgl. Lewe 1999, S. 15f.). Ein hochwertiger Informationsdienst hätte großen Einfluss auf das Image einer Bibliothek (vgl. Lewe 1999, S. 16). Das stellen auch Georgy und Nothen fest:

Betrachtet man Marketing als Bedürfnisbefriedigung der am Austausch beteiligten Gruppen (Kundenbedürfnisse und Unternehmensziele) orientiert an den gegenwärtigen und zukünftigen Erfordernissen der relevanten Märkte, so wird deutlich, dass der Auskunftsdienst ein ideales Marketinginstrument für die Bibliothek darstellen kann und sollte. (Georgy, Nothen 2006, S. 240)

Die Bibliothek ist heutzutage nicht mehr erste oder gar überhaupt eine Anlaufstelle auf der Suche nach Informationen. Das Internet bietet freien Zugang zu einer Fülle von Informationen. Die reine Bereitstellung des Bibliotheksbestandes reicht in solch einer Umgebung nicht mehr aus. Der Kunde muss einen Mehrwert aus der Bibliotheksbenutzung ziehen können. Das sollte durch den Auskunftsbibliothekar geschehen, der Informationen vermittelt und hilft, relevante von irrelevanten, seriöse von unseriösen Quellen zu trennen, und auch explizit Fragen beantwortet. In diesen digitalen Zeiten und der Flut von elektronischen Informationen nimmt die Bibliothek eine Vermittlerrolle ein, teilweise durch digitale Auskunft direkt im Netz selbst. Aber auch dafür ist ein konventioneller Informationsdienst im Hintergrund als Grundlage nötig (vgl. Lewe 1999, S. 16).

Aus Sicht des Benutzers – auf der in dieser Arbeit der Schwerpunkt liegen soll – kann der Informationsdienst als erste Anlaufstelle dienen und

---

helfen, sich auf dem allgemeinen „Informationsmarkt“, aber auch in den bibliothekseigenen Informationsangeboten zurechtzufinden. Außerdem kann das Auskunftsgespräch auch bei informations- und bibliothekskompetenten Benutzern den Informationsbedarf klären und präzisieren helfen. Auch kann der Informationsdienst das Ungleichgewicht von unterschiedlichen Zugängen zu Information („Information rich“ – „Information poor“) ausgleichen helfen (vgl. Lewé 1999, S. 17).

## 2.4 Digitale Auskunft

Digitale Auskunft, Virtuelle Auskunft, Elektronische Auskunft, Online-Auskunft oder Digital Reference, Virtual Reference, Electronic Reference, Online-Reference, Life Reference – die Terminologie ist vielfältig, sowohl im englischsprachigen (vgl. Lipow 2003, S. xix), als auch im deutschsprachigen Raum.

Die American Library Association definiert „Virtual reference“ folgendermaßen:

Virtual reference is reference service initiated electronically, often in real-time, where patrons employ computers or other Internet technology to communicate with reference staff, without being physically present. Communication channels used frequently in virtual reference include chat, videoconferencing, Voice over IP, co-browsing, e-mail, and instant messaging.

(Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services, 2004)

Digitaler Auskunftsdienst umfasst alle Arten der Informations- oder Auskunftstätigkeiten, die zwischen einer Bibliothek und ihren Benutzern über das Internet stattfinden. Man unterscheidet nach dem jeweiligen Kommunikationskanal zwischen synchroner und asynchroner Kommunikation. Synchrone Kommunikation bezeichnet den Austausch von unmittelbaren, nicht zeitversetzten Nachrichten, z.B. die Auskunft per Chat oder Videoconferencing, während asynchrone Kommunikation den Austausch von zeitversetzten Nachrichten, z.B. die Auskunft per E-Mail oder Webformular, meint (vgl. Rösch 2006, Rösch 2007, Klostermann 2007, S. 13–19 und Zachlod 2004, S. 190ff.).<sup>3</sup>

Die bloße Angabe einer E-Mail-Adresse erfüllt aber noch nicht die Anforderungen an einen digitalen Auskunftsdienst. Denn wie zum konventionellen Auskunftsdienst gehört auch zur digitalen Variante, dass dieser Dienstleistung ein durchdachtes Konzept zugrunde liegt. Das ist aber oft

---

<sup>3</sup> Für eine genauere Typologie der verschiedenen Formen der digitalen Auskunft s. Rösch 2003a, 2003b und 2006.



---

nicht der Fall (vgl. Zachlod 2004). Rösch sieht in der digitalen Auskunft 2007 eine „bibliothekarische Standarddienstleistung“ (Rösch 2007, S. 197).

Vorteil des digitalen Auskunftsdienstes ist die zeitliche und örtliche Unabhängigkeit (der Nutzer muss die Bibliothek nicht persönlich aufsuchen, er kann seinen Informationsbedarf decken, sobald er entsteht). Nachteile sind das Fehlen nonverbaler Signale und die Begrenzung durch die Schriftlichkeit der Kommunikation, die ein Auskunftsinterview erschweren (vgl. Zachlod 2004, S. 191f. u. 239: unpräzise Anfragen der Kunden, Klärung schwierig und langwierig). Unter anderem deswegen sollte das digitale Auskunftsangebot nur eine Ergänzung zum konventionellen darstellen und es nicht ersetzen (s. Zachlod 2004, S. 189). Der scheinbare Nachteil der Schriftlichkeit der Kommunikation birgt aber auch einen Vorteil, nämlich die Möglichkeit der Erstellung einer sogenannten „Knowlegde Base“, in der die Anfragen und Antworten archiviert werden, so dass später darauf zurückgegriffen werden kann, um z.B. Doppelarbeit zu vermeiden (vgl. Zachlod 2004, S. 237).

In angloamerikanischen und skandinavischen Ländern, wo die Zusammenarbeit von Bibliotheken generell stärker ausgeprägt ist, aber auch in Deutschland (vgl. Zachlod 2004) entwickeln sich Auskunftsverbünde, die kooperativ Anfragen bearbeiten. In den USA können durch die unterschiedlichen Zeitzonen sogar digitale Auskunftsangebote „24/7“ (24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche) angeboten werden. In dem Verbund QuestionPoint (<http://www.questionpoint.org/>) arbeiten sogar weltweit Bibliotheken zusammen.

Die ALA definiert „cooperative reference service“ folgendermaßen:

Cooperative reference service extends a library's information service capability through interaction with other libraries or information centers. It is a process through which information assistance is provided, at least in part, by referring the user or the user's question to library/information personnel at another institution according to a system of formally established protocols.

(Cooperative reference service o.J.)

In Deutschland war die Deutsche Internetbibliothek (DIB), eine Linksammlung mit angeschlossener E-Mailauskunft, 2003 ein Wegbereiter für weitere Verbünde. Die DIB ist eine Kooperation von mehr als 50 Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken und dem Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg (BSZ) unter der Schirmherrschaft des Deutschen Bibliotheksverbandes (dbv) (s. <http://dib1.bsz-bw.de/dib1/>). Weitere Auskunftsverbünde in Deutschland sind z.B. InfoPoint (seit 2004, Bibliotheken im Frankfurter Raum) und DigiAuskunft (seit 2006, Bibliotheken des hbz).

---

### 3 REFERENCE SERVICE POLICY – AUSKUNFTSDIENST-POLICY

#### 3.1 Theorie in den USA und Deutschland

##### 3.1.1 Definition

###### Library Policies

Library Policies sind in der US-amerikanischen Bibliothekslandschaft etwas Übliches. Die Bibliothek an sich verfügt über eine allgemeine Library Policy, und diverse Einzelbereiche haben ihre eigene (Adult Patron Use of Youth Areas Policy, Animals in the Library Policy, Cash Policy, Collection Development Policy, Confidentiality Policy, Fines, Fees and Charges Policy, Fund Raising Policy, Gift of Books and Library Materials Policy, Inter-library Loan Policy usw.). Es gibt Internetseiten, die solche Policies einzelner Bibliotheken zusammentragen.<sup>4</sup> Es gibt Ratgeber für den Bibliotheksmanager zum Erstellen und Überarbeiten von Policies (s. z.B. Nelson, Garcia 2003, Larson, Totten 2008, Brumley 2004, Brumley 2006). Dort wird davon ausgegangen, dass Bibliotheken grundsätzlich über Policies verfügen:

Virtually every public library in this country has some sort of policy manual and most managers and board members understand the need for such manuals. It would be hard for them not to. Students in graduate school attend library management courses that discuss the importance of having library policies. Staff from state library agencies and library systems have been encouraging library managers and boards to develop policies for decades. Library management books start with the assumption that libraries have policies. Periodically, there are programs on policy development at state, regional, and national library conferences. (Nelson, Garcia 2003, S. 2)

Scheele schreibt schon 1983: „Reference service policies and procedures – we all have them.“ (Scheele 1983, S. 81)

In Deutschland gibt es eine vergleichbare Kultur nicht. Erst langsam übernehmen Bibliotheken betriebswirtschaftliche Konzepte. Allerdings entwickeln und veröffentlichen auch immer mehr deutsche Bibliotheken zumindest Bibliotheksleitbilder. Diese sind eher allgemein und unkonkret gehalten, eine Policy geht in ihrer Detailliertheit darüber hinaus.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> z.B. „Library Policies on the Web“ vom Municipal Research and Services Center of Washington: <http://www.mrsc.org/subjects/infoserv/publiclib/libpolicy.aspx>, „Wisconsin Public Library Policy Resources“ vom Wisconsin Department of Public Instruction: <http://dpi.wi.gov/pld/policies.html>

<sup>5</sup> Zu Leitbildern in Bibliotheken s. Umlauf 1999a, Umlauf 1999b und Raabe 2009.

---

Was genau versteht man unter einer Library Policy? Zwei Definitionen sollen beispielhaft wiedergegeben werden.

A policy is a set of guidelines that define managerial actions and decisions. The policy serves as the guiding principle for decisions and actions. Policies are designed to help staff deal with particular issues and problems that have arisen, or are likely to arise, in the course of conducting business. The term may also be used more broadly to include procedures, regulations, and other documents that relate to the policy. (Larson, Totten 2008, S. 3)

Policy is defined as how an organization sets its rules under which services are offered or as guiding principles and a course of action thought to be advantageous. (Whitlatch 2003, S. 84)

Es handelt sich also um Richtlinien, die Managementhandlungen und -entscheidungen bestimmen.

Nelson und Garcia sehen in der Policy einen Oberbegriff, der ein „policy statement“, „regulations“, „procedures“ und „guidelines“ zu einem bestimmten Thema umfasst (Nelson, Garcia 2003, S. 4). Die einzelnen Bestandteile definiert sie, wie folgt:

#### Policy statement

A brief, written statement that describes why the library does something. Policy statements are written from the customer's point of view [...] (Nelson, Garcia 2003, S. 4)

#### Regulation

A specific, written rule that further defines a policy, describing what must be done to support the policy. [...] (Nelson, Garcia 2003, S. 4)

#### Guideline

A description of best practice that provides suggestions for staff on the most efficient ways to implement policy statements, regulations, and procedures. Guidelines are more philosophical than policy statements, regulations, or procedures [...] Typical guidelines include reference guidelines and guidelines for serving people with special needs. (Nelson, Garcia 2003, S. 4)

#### Procedure

A written, step-by-step description of how the staff will carry out a policy and regulations. Procedures are more flexible than regulations and will change as the tools available to staff change. [...] (Nelson, Garcia 2003, S. 4)

---

Nach dieser Definition beschäftigt sich diese Arbeit nur mit einem Teil der Policies, nämlich mit dem Policy statement, das sich an die Kunden richtet. Die weitergefasste Policy umfasst noch weitere Teile, die den internen Prozessen dienen und bis hin zu detaillierten Handlungsanweisungen, -beschreibungen in Form eines Handbuchs reichen (vgl. Reference and On-line Services Handbook 1982, S. xxiii f.).

#### Reference Service Policies

Eine Reference Service Policy ist nun die Policy, die sich mit der Auskunftsdienstabteilung beschäftigt. Im Gegensatz zu beispielsweise einer Circulation Policy, die die Ausleihbedingungen regelt, ist eine Reference Policy nicht unerlässlich, um eine Auskunft zu geben. Deswegen ist sie auch nicht in jeder US-amerikanischen Bibliothek vorhanden. Die Literatur rät aber dazu, Policies zu formulieren und immer aktuell zu halten (s. z.B. Nelson, Garcia 2003).

Die möglichen Merkmale (features) einer effektiven Policy für Öffentliche Bibliotheken sind (nach Brumley 2004, S. 34): Eine effektive Policy

- strebt danach, den besten möglichen Service anzubieten mit allen verfügbaren internen und externen Ressourcen,
- leistet gleichermaßen Informationsservices für jeden, ungeachtet des Alters, des Geschlechts, der ethnischen Herkunft, Behinderung, der sexuellen Orientierung, der Sprachkenntnisse oder nationalen Herkunft,
- umreißt die extern und intern zu Verfügung stehenden Ressourcen,
- gibt eine separate Policy für die Kinderabteilung an,
- legt die Arten von Fragen fest, die beantwortet und nicht beantwortet werden, wie Fragen aus Preisausschreiben, Auswertungen, Hausaufgaben und Verbraucherinformationen,
- erstellt Kundenprioritäten, wie zum Beispiel, dass Kunden vor Ort und Telefonanrufer in der zeitlichen Reihenfolge ihres Erscheinens/Anrufens bedient werden,
- bietet die Möglichkeit, keine Zeitbegrenzung zu haben oder eine bestimmte pro Kunde festzulegen,
- bietet einen gebührenpflichtigen Service für Fragen, die intensive Recherchen erfordern,
- kommuniziert der Öffentlichkeit, welche Services die Bibliothek anbieten kann,
- bietet spezielle Services, wie Prüfungsbeaufsichtigung, einen Notar.

#### Digital Reference Service Policy

Die besonderen Merkmale der digitalen Auskunft (u.a. das Fehlen nonverbaler Signale, die Begrenzung durch die Schriftlichkeit der Kommunikation; vgl. Kap. 2.4) erfordern zusätzliche Regelungen. Die digitale Auskunft sollte demnach explizit in die Policy aufgenommen werden, und ihre Besonder-

---

heiten, wie z.B. Einschränkungen bezüglich der Benutzergruppe, der zugelassenen Fragearten und Beantwortungszeiten und Angaben zum Datenschutz aufgeführt werden. Es kann auch eine separate Policy für die verschiedenen „Kanäle“ der Auskunft geben. Das bietet sich z.B. bei der digitalen Auskunft im Verbund an. Auf jeden Fall sollten mindestens die wichtigsten Punkte auf der Internetseite dargelegt werden. Dies kann auch in Form von FAQ-Listen oder ähnlichem geschehen (s.a. Zachlod 2004, Kern, Gillie 2004).

#### interne – externe (veröffentlichte) Policies

Es wird erstaunlich wenig über die Veröffentlichung von Policies geschrieben. Ross, Nilsen, Dewdney (2002) allerdings sagen, dass Policies zwei Adressaten haben: die Bibliothekskunden und die Bibliotheksmitarbeiter. Für die Mitarbeiter gibt es ein ausführliches Policy-Handbuch, für die Kunden eine kürzere Darstellung, die die Angebote auflistet, erklärt, notwendige Grenzen aufzeigt und auch erwartetes Kundenverhalten beschreibt (vgl. Ross, Nilsen, Dewdney 2002, S. 221). Ross, Nilsen, Dewdney meinen, „Reference department policy statements“ sollten sowohl für Kunden vor Ort zugänglich sein als auch auf der Bibliothekswebsite veröffentlicht werden. Vorteile sehen sie darin, dass so von anderen Bibliothekswebsites darauf verlinkt werden kann und dass umgekehrt von dort aus auf relevante Teile der eigenen Website und auf die verschiedenen Statements der Bibliotheksverbände, die für den Nutzer hervorgehoben werden sollen, verlinkt werden kann. So könne man das Policy-Dokument selbst knapper halten. (vgl. Ross, Nilsen, Dewdney 2002, S. 221)

Edgar und Harrick sagen schon 1982, dass ein effektiver, nützlicher Auskunftsdienst ein Handbuch entwickeln muss, um Informationen für die Bibliothekskunden zu bieten. Wobei es in diesem Zusammenhang positiv sein soll, indem es sagt, was getan werden kann und nicht, was nicht getan werden kann (vgl. Edgar, Harrick 1982, S. 59).

In der Literatur zu digitaler Auskunft wird die Veröffentlichung auf der Website als selbstverständlich aufgefasst: „Once you settle on a policy and guidelines for its implementation, decide where among your virtual reference service Web pages and elsewhere your explanation of the policy to potential service users will go.“ (Lipow 2003, S. 77)

Die RUSA empfiehlt in den „Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers“ (2004), der Bibliothekar solle Interesse zeigen, indem er die Beantwortungsvorgänge und -policies („question-answering procedures and policies“) klar an einem zugänglichen Ort im Internet angibt. Diese sollten den Frageumfang (die erlaubten Fragetypen), die Arten von Antworten, die gegeben werden und die zu erwartende Antwortzeit („turnaround time“) angeben.

---

Georgy und Nothen beschreiben eine Policy als Broschüre oder auf der Homepage veröffentlicht:

Die Policy erläutert in Form einer Broschüre und/oder elektronisch an gut sichtbarer Stelle auf der Homepage die wichtigsten Fragen: Wer kann sich mit welchen Fragen wann an die Auskunft wenden, wie viel kostet der Service und wie lange muss auf eine Antwort gewartet werden. (Georgy, Nothen 2006, S. 241f.)

Obwohl Zimmermann vorrangig auf den Nutzen einer Policy als Leitlinien für die Mitarbeiter eingeht, schlägt sie aufgrund mangelnder Transparenz für die Kunden vor, „eine Definition dessen, was der Auskunftsdienst leistet und was nicht [...] z.B. in einem Faltblatt oder auf der Homepage“ zu veröffentlichen. So würden die Leistungen des Auskunftsdienstes für die Kunden besser einschätzbar. (Zimmermann 2007, S. 60)

Becker und Riehm stellen die Frage nach der externen Publikation von Qualitätsstandards des Auskunftsdienstes und kommen zu dem Schluss, dass die Standards sich zur Veröffentlichung auf der Homepage eignen, allerdings nicht die zugehörigen einzelnen Verhaltensweisen. Die Veröffentlichung würde die Mitarbeiter „unter einen zu großen Kontrolldruck hinsichtlich ihres situativen Verhaltens“ setzen. Die Standards allerdings dürfen und sollen als Anspruch des Kunden an die Dienstleistung fungieren. (vgl. Becker, Riehm 2007, S. 183)

Lewe schreibt 1999 in ihrem Handbuch für den Auskunftsdienst:

Außerdem kann auf dieser Grundlage das Angebot Informationsdienst für den Benutzer transparent und einschätzbar gemacht werden, z.B. im Rahmen eines gedruckten Benutzungsführers oder auf der Homepage im Netz. (Lewe 1999, S. 28)

Die Veröffentlichung nach außen wird in der Literatur – wie gesagt – kaum thematisiert. In älteren Werken heißt es häufig, die Policy solle dem Nutzer auf Anfrage zugänglich gemacht werden. In neuerer Literatur geht es vornehmlich um den digitalen Auskunftsdienst, bei dem es eine kürzere Variante einer internen Policy sein soll, die den Nutzern auf der Homepage bereitgestellt wird. Ab und zu wird erwähnt, dass die Policy für den Nutzer aus seiner Perspektive geschrieben und positiv formuliert sein soll. Ausführliche Verfahrensweisen gehören nicht in eine Policy für die Kunden.

### 3.1.2 Funktion

#### Library Policy

In einem Ratgeber zur Gestaltung von Library Policies, erklären Larson und Totten: „Every librarian knows a colleague or has heard of a situation in which the lack of a policy or having an obsolete or poorly constructed policy has led to a public relations nightmare.“ (Larson, Totten 2008, S. xiii) Im

---

Umkehrschluss heißt das, eine gut gemachte Policy ist Teil der Öffentlichkeitsarbeit und somit wichtig für die Wirkung auf die Öffentlichkeit.

Nelson und Garcia benennen vier primäre Funktionen, Policies würden:

1. einen Mechanismus für Bibliotheksmanagement und -mitarbeiter bieten, um die Service-Prioritäten der Bibliothek in die Tat umzusetzen
  2. als das wichtigste Werkzeug fungieren, um sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter die Informationen zur Verfügung haben, die sie brauchen, um ihren Job effektiv auszuführen
  3. einen Weg bieten, sicherzustellen, dass die Öffentlichkeit weiß, was sie von der Bibliothek erwarten kann und dass die Kunden gleichberechtigt behandelt werden
  4. Unterstützung für die Bibliotheksmitarbeiter und -leitung im Falle juristischer Auseinandersetzung bieten
- (s. Nelson, Garcia 2003, S. 8)

Nelson und Garcia begründen, dass ein „Equitable Public Service“ wichtig sei, da Bibliotheken öffentlich finanzierte Organisationen seien und sich zunehmend kritischer Überprüfung von unglücklichen Steuerzahlern und budget-bewussten Politikern ausgesetzt sähen. Es sei wichtig, dass die Öffentlichkeit glaube, dass der angebotene Service fair und gleichberechtigt erfolge. Um das zu verwirklichen, müsse jeder Mitarbeiter Zugang zu den Policies der Bibliothek haben, sie durchsehen, verstehen und befolgen (s. Nelson, Garcia 2003, S. 12).

Die Funktion einer Policy ist also die Kommunikation und Information. Die Mitarbeiter bekommen die Informationen, die sie benötigen, und können auf dieser Grundlage arbeiten. Es wird eindeutig festgeschrieben, wie die Verfahrensweise ist, so dass die Bibliothek zum Beispiel auch juristisch abgesichert ist. Die konsequente Kommunikation und Information kommt dem Kunden doppelt zugute. Einerseits bekommt er dadurch einen gleichbleibenden Service und andererseits kann er sich (im Falle einer veröffentlichten Policy) schon vor Inanspruchnahme der Dienstleistungen der Bibliothek ein Bild machen und weiß, was er zu erwarten hat.

#### Reference Policy

Schon 1973 schaute Ernestus in die USA und forderte:

Die Konzeption, die Politik des Auskunftsdienstes, sollte nach allgemeinen Grundsätzen und angepaßt an die speziellen, auch potentiellen Erwartungen in einer Gemeinde und an die Leistungsfähigkeit der betreffenden Bibliothek festgelegt und nach amerikanischen Erfahrungen auch publiziert werden – für Mitarbeiter wie für Benutzer. Der Benutzer sollte wissen, daß jede Frage so ernst genommen wird, wie er selbst sie nimmt, daß die Bibliothek versuchen wird, ihm unmittelbar oder mittelbar zu helfen, daß jedoch bestimmte Grenzen gezogen

---

werden müssen. Sie können sich auf den Umfang der von der Bibliothek grundsätzlich oder in einer Einzelsituation leistbaren Arbeit beziehen oder etwa auf die Frage, in welchen Fällen die Bibliothek keine konkrete Auskunft gibt, sondern nur Wege zeigt, die Antwort zu finden (z.B. bei medizinischen oder juristischen Problemen und bei Schularbeiten). Umfang und Grenzen der Auskunftsdienstleistungen können aber auch nach den Formen differenziert werden, in der Anfragen gestellt und Antworten erteilt werden können (in der Bibliothek, telefonisch, schriftlich, über Fernschreiber). (Ernestus 1973, S. 77)

Die Funktionen von Reference Service Policies lassen sich von verschiedenen Adressaten her betrachten (nach Zimmermann 2004, S. 10ff.):

intern:

- Auskunftsdienst insgesamt
  - Setzung allgemeiner Ziele und Grundsätze
  - Aufgabendefinition und Profilbildung
  - Leistungsmessung und Qualitätsverbesserung
- Mitarbeiter
  - Vereinheitlichung der Qualität und Rückhalt
  - Zielidentifikation und Transparenz
  - Trainingsinstrument
- Unterhaltsträger
  - Information und Leistungsnachweis

extern:

- Kunden
  - Nutzenmaximierung und Kundenzufriedenheit
  - Kontinuität der Dienstleistungen
  - Transparenz

Im Gegensatz zu Zimmermann liegt der Schwerpunkt in dieser Arbeit auf der externen Funktion für den Kunden. Allerdings kann dieser Punkt nicht isoliert betrachtet werden. Ein gut konzipierter, qualitativ hochwertiger Auskunftsdienst mit motivierten, informierten Mitarbeitern und einer gesamten Bibliotheksumwelt samt Unterhaltsträger, denen der Stellenwert der Auskunft bewusst und wichtig ist, sind die Grundlage und tragen wesentlich zur Kundenzufriedenheit bei.



---

Der Text von Easley, der oft zur Begründung von Reference Policies herangezogen wird, legt fünf Gründe für eine Reference Service Policy dar (Easley 1985, S. 80f.):

1. Dienstleistungsstandards etablieren

Die etablierten Dienstleistungsstandards dienen zum Messen der Effektivität und Effizienz der Leistung. Ein Zielerreichungsgrad (level of achievement) wird definiert, der zu jeder Zeit erwartet werden kann.

Als Beispiele nennt Easley u.a.: die Quelle zitieren oder zeigen, den Kunden zum Regal begleiten, den Kunden, wenn möglich, nicht ohne benötigte Informationen oder Verweis an eine andere Stelle gehen lassen. Eine Service Policy bildet Standards für den Auskunftsdienst für Bibliothekare einer bestimmten Institution – und zwar im Gegensatz zu den unterschiedlichen Ideen in den Köpfen einzelner Mitarbeiter. Sie macht aus einer „Kunst“ etwas Messbares. Sie kann als Basis für die Evaluation einzelner Mitarbeiter oder der Qualität des ganzen Service dienen.

2. Schulung neuer Mitarbeiter

Die Policy kann als Einarbeitungshilfe für neue Mitarbeiter genutzt werden. Sie unterstützt bei der Orientierung, ein klares Verständnis der Service-Prioritäten zu bekommen. Sie bietet neuen Mitarbeitern Anleitung und Grenzen.

3. Umfang und Grenzen der Dienstleistung für Kunden

Auch den Kunden erklärt die Policy den Umfang der Dienstleistung, inklusive der Grenzen.

Als Beispiele nennt Easley: Limitierung der Zahl der telefonischen Katalogabfragen auf drei, „subject catalog search assistance“ nur von Auskunftsbibliothekaren, Telefonanrufer mit komplexen Anfragen sollen zurückgerufen werden, keine Interpretation von juristischen, medizinischen, statistischen Fragen, genealogische Fragen werden nicht beantwortet.

Ein wiederkehrender Kunde muss wissen, was und wieviel Hilfe und Unterstützung er erwarten kann. Die schriftliche Beschreibung der Art und des Ausmaßes des Service soll der Öffentlichkeit auf Anfrage zugänglich sein.

4. Dienstleistungs-Prioritäten setzen

Als Beispiele nennt Easley:

Priorität von Vor-Ort-Kunden vor Telefon- und Briefanfragen, Priorität der primären Zielgruppe (z.B. Professoren und Studenten bei wissenschaftlichen Bibliotheken).

Die begrenzten Ressourcen von Bibliotheken können zu der Setzung von Schwerpunkten führen, auf die man sich konzentriert.

---

## 5. Verfahrenshandbuch

Das Verfahrenshandbuch kann Teil der Policy sein oder der Policy als Anhang hinzugefügt werden. Es beschreibt praktische Verfahrensweisen, die die Antwort auf praktische Problemstellungen/Fragen geben. Es ist eine Sammlung von Verfahrensweisen, z.B. zum Verhalten im Notfall, die Prozedur des Öffnens und Schließens der Theke, die Ausleihe von „Reference Books“, das Verfahren, wenn eine Zweigstelle nicht pünktlich aufmacht usw.

Katz nennt in seinem Handbuch der Auskunftsarbeit (Katz 2002, S. 185f.) neun Gründe, eine Policy zu haben. Er nennt ebenfalls die Etablierung von Dienstleistungsstandards und das Setzen von Prioritäten. Zusätzlich erfordere das Erstellen oder die Überarbeitung einer Policy das Verständnis von übergreifenden Zielen, Zweck und Richtung des Auskunftsdienstes. Es würde dadurch auch ein besseres Bild des bedienten (oder nicht bedienten) Publikums erreicht. Der Umfang der Dienstleistung müsse beachtet werden, sprich, wie viel Unterstützung dem Nutzer bei der Suche nach Informationen gegeben werden soll oder ob die eigentliche Information für den Nutzer gefunden werden soll. Die Policy erweitere den Blick über den Bereich der Auskunftstheke hinaus und helfe bei der Ausrichtung am langfristigen Bedarf des Individuums und der Gemeinschaft statt an Routine und täglicher Zweckmäßigkeit. Policy statements würden entwickelt, um Kontroversen zu klären. Sie dienten als Prüfstein der Kontinuität für neue Mitarbeiter und würden helfen, die Erinnerung von Veteranen aufzufrischen, die eine Anleitung für selten auftretende Probleme bräuchten. Als nützlichsten Aspekt nennt Katz die Beantwortung von quälenden Fragen über die Grenzen des Service, denen der Bibliothekar täglich gegenübersteht. Zum Beispiel solle eine gute Policy solche Dinge beachten wie

- a. Welche Typen von Materialien werden als „Reference Material“ verstanden und was bedeutet das für Benutzung, Ausleihe, Aufbewahrung usw.?
  - b. Wer wird zuerst bedient? Die Person an der Theke oder die Person mit einer Frage am Telefon?
  - c. Was soll passieren, wenn eine Person nach juristischer, medizinischer oder Verbraucherberatung fragt?
  - d. Gibt es unterschiedliche Regelungen für Kinder, junge Leute und Erwachsene?
- (vgl. Katz 2002, S. 185)

Brumley (2004, S. 34f.) erklärt den Nutzen und die Vorteile einer effektiven Reference Policy eher aus der Kundensicht. Sie geht zwar auch auf das Selbstverständnis der Mitarbeiter ein, und dass die Policy der Bibliothek erlaubt, Grenzen zu setzen und zu erklären und den Nutzen von einzelnen Bibliotheksressourcen zu maximieren und auf die Grenzen der Verfügbarkeit der Mitarbeiter und finanziellen Mittel zuzuschneiden. Bei den Kunden

---

aber erhöhe eine Policy das Vertrauen und das Sicherheitsgefühl, zu wissen, dass sie jede Frage aus jedem Grund stellen können, und diese vertraulich behandelt wird. Außerdem bewerbe sie Bibliotheksdienstleistungen, kommuniziere also der Öffentlichkeit klar, welche Informationsmittel und -dienstleistungen die Bibliothek anbiete. Wie Katz auf die Klärung von Kontroversen verweist, sagt Brumley, man könne so unzufriedenen Kunden schwarz auf weiß zeigen, warum bestimmte Services angeboten oder nicht angeboten werden. Eine schriftliche Darlegung von Richtlinien führe zu einem gleichbleibenden und -berechtigten Service für alle Nutzer, statt von Fall zu Fall zu schwanken und so die Kunden unsicher werden zu lassen, was wirklich angeboten werden kann, was wirklich getan werden kann und warum es so gemacht wird. Auch für die Mitarbeiter wiederum würden Unklarheiten beseitigt, Zeitlimits festgelegt, wie lange an einer Frage gearbeitet wird, die Formen der „Fernauskunft“, auf die reagiert wird, wie E-Mail, Fax, Brief, Telefon. Für die Bibliothek an sich bringe es Bekanntheit („Publicity“), auch indem die Policy der Öffentlichkeit versichere, dass die Bibliothekare gut ausgebildete Informationsspezialisten seien (vgl. Brumley 2004, S. 34f.).

In der deutschen Literatur äußern sich Becker und Riehm (Becker, Riehm 2007, S. 177) und Emminger (Emminger 2007, S. 201) zum Zweck von Auskunftsstandards. Becker und Riehm sehen die erhöhte Sicherheit der Mitarbeiter und „einen weitestgehend einheitlichen Servicelevel in Breite und Tiefe“ (Becker, Riehm 2007, S. 177) als Vorteile. Sie nennen Selbstvergewisserung als Funktion. Man zeige auch den Kunden, dass man die eigene Arbeit reflektiere, als fremdwahrgenommen realisiere und entsprechend dieser kundenseitigen Wahrnehmung als ‚objektiv gute Serviceleistung‘ definiere (Becker, Riehm 2007, S. 169). Außerhalb der Bibliothek nennen sie die Standards als ein Instrument zur Darstellung der Dienstleistung nach außen (vgl. Becker, Riehm 2007, S. 169).

Laut Emminger sollen die Standards auch den Kunden dienen, indem einerseits die Mitarbeiter verlässlicher arbeiten und so „den stetig steigenden Anforderungen der Kunden besser und rationeller entgegentreten [...] können“ (Emminger 2007, S. 201), andererseits könne der Kunde sich im Vorhinein über das Angebot informieren (vgl. Emminger 2007, S. 201).

Sowohl die amerikanische als auch die deutsche Literatur nennen also Funktionen einer Auskunftsdienstpolicys. Sie gibt den Mitarbeitern Überblick, Sicherheit, Rückhalt und Orientierung (z.B. mit der Festlegung von Standards, aber auch von Zielen und Selbstverständnissen), sichert eine gleichbleibende Dienstleistungsqualität, informiert den Kunden im Vorfeld über den zu erwartenden Service. Sie kann auch als Instrument zur Sicherung des Stellenwertes der Dienstleistung innerhalb und außerhalb der Bibliothek dienen. Die schriftlich fixierten Regelungen zu Umfang, Grenzen und Standards des Informationsdienstes können z.B. in juristischen Auseinandersetzungen herangezogen werden.

---

## Digitale Auskunft

Im digitalen Auskunftsdienst erfüllt die Policy im Prinzip ähnliche Funktionen wie im konventionellen. Sie dient der Kommunikation der Art der Dienstleistung, während sie die Erwartungen der Bibliothek an die Nutzer kommuniziert. Und sie leitet die Mitarbeiter dabei, einen einheitlicheren Standard des Auskunftsdienstes anzubieten (vgl. Ronan 2003, S. 122). In Deutschland wird leider trotzdem oft darauf verzichtet. Obwohl aus ihr „hervorgehen sollte, wer, wann und an wen welche Fragen stellen und wann er mit einer Antwort rechnen kann“ (Zachlod 2004, S. 200), dient sie nicht nur den Kunden zur Information, sondern auch den Mitarbeitern. Zusätzlich kann die Policy, sofern sie entsprechende Merkmale besitzt, als Hilfsmittel zur Qualitätskontrolle und -sicherung dienen (vgl. Zachlod 2004, S. 200).

Krüger nennt als Funktion die Steigerung der Nutzung des Auskunftsdienstes und bezeichnet die Festlegung des Zeitrahmens, in dem mit einer Antwort gerechnet werden kann, und die erlaubten Fragetypen, als außerordentlich wichtig. Des Weiteren sollen durch die Policy die Erwartungen der Nutzer beeinflusst werden, so dass diese „realistische Ansprüche“ entwickeln. (Krüger 2007, S. 12)

Georgy und Nothen (2006) beschreiben, warum eine Leistungsbeschreibung, also eine Policy, für den Auskunftsdienst so wichtig ist:

Häufig sind Kunden unsicher, welche Hilfestellung und Services der Auskunftsdienst überhaupt bietet beziehungsweise welche sie von dem Auskunftsdienst erwarten können. Dies trifft besonders auf das neue Feld der digitalen Auskunft zu. (Georgy, Nothen 2006, S. 241f.)

Sie nennen als Funktionen die Einheitlichkeit der Dienstleistung und die Policy als Träger von Servicegarantien den Kunden gegenüber (vgl. Georg, Nothen 2006, S. 241f.).

Rösch nennt folgende Funktionen für Qualitätskriterien bzw. Policies für den digitalen Auskunftsdienst. Sie dienen den Mitarbeitern, indem sie als Standards Orientierung bieten. Sie können zu Zwecken der Evaluierung eingesetzt werden. Sie bringen das Thema Qualität ins Bewusstsein der Mitarbeiter. Für den Kunden erklären sie, was von der Dienstleistung zu erwarten ist (Rösch 2007, S. 200f.).

### 3.1.3 Bestandteile

Man muss zwischen Policies im Sinne von internen Konzepten, Richtlinien, Standards und Verfahrensweisen und Policy Statements, die zur Veröffentlichung, also zur Information des Kunden gedacht sind, unterscheiden (vgl. Ross, Nilsen, Dewdney 2002, S. 221). Für die Mitarbeiter sollte viel ausführlicher geregelt werden, wie genau vorgegangen werden soll. Zum Beispiel könnte in einem internen Papier stehen, dass Augenkontakt zu den Kunden aufgenommen werden soll, um Dienstleistungsbereitschaft zu signalisieren. Diese spezifische Anweisung eignet sich nicht für die veröffent-

---

lichte Policy, dort kann allgemeiner ausgedrückt werden, dass alle Mitarbeiter des Auskunftsdienstes sich der Dienstleistungsbereitschaft verschrieben haben und dazu beitragen wollen, dass sich die Kunden willkommen fühlen. Die veröffentlichten Bestandteile sind (meistens) auch Bestandteile des internen Konzepts. Sie beinhalten aber eben nicht die konkreten Vorgehensweisen oder z.B. Richtlinien zur Auswahl oder Aussonderung von Informationsmitteln, die Organisationsstruktur, den Belegungsplan, Verfahren zur Evaluation, Statistik, Beschwerdemanagement usw.<sup>6</sup>

Schaut man sich Policies US-amerikanischer Bibliotheken an, so stellt man fest, dass diese inhaltlich sehr unterschiedlich ausfallen können, angepasst an die jeweilige Situation der Bibliothek. Auch in Umfang und Gliederung haben sie einen eigenen Charakter. Trotzdem lassen sich Kernelemente ausmachen, die immer wieder vertreten sind. Zimmermann (2004) benennt, angelehnt an die „Model Reference Guidelines“ des North Suburban Library System<sup>7</sup> und den Entwurf der Reference and Adult Services Division der ALA (Information Services Policy Manual 1994), mögliche Inhalte und Bestandteile eines „schriftlichen Auskunftsdienstkonzeptes“, wie sie Reference Service Policy übersetzt. Eine Policy (bzw. ein Auskunftsdienstkonzept) besteht demnach aus der Mission der Bibliothek und des Auskunftsdienstes, den angebotenen Dienstleistungen, Standards, Guidelines und Vorgehensweisen (vgl. Zimmermann 2004).

---

<sup>6</sup> Zur Erstellung eines internen Konzepts siehe Zimmermann (2004).

<sup>7</sup> NSLS: ein Konsortium von über 650 Bibliotheken aller Bibliothekstypen, <http://www.nsls.info/>. Für einen vollständigen Abdruck im Wortlaut s.: Model Reference Guidelines, NSLS. In: Thomsen 1999, S. 267-278.

---

Die Gliederung des Modells des North Suburban Library System benennt folgende Punkte (nach Grodinsky 1991, S. 514):

1. Statement of Library's Mission
2. Mission of Reference Department
3. Purpose of Reference Guidelines
4. Reference Staff
5. Library Users
6. General Guidelines for Desk Service (Priorities; Recording Statistics & Questions; Reporting Problems; Incomplete Reference Transactions; Referrals to NSLS Services; Referrals to Their Agencies; Referrals to Their Libraries; Sources; Instruction & Orientation Services; Time Limits)
7. Specific Desk Service Guidelines (In-Person; Telephone; FAX/Mail)
8. Specific Question Guidelines (School Assignments; Contest Questions; Consumer Evaluations; Book, Antique & Art Appraisals; Critical Analyses of Literary Works; Genealogical Questions; Translations; Compilations & Extensive Research; Math Calculations; Medical & Legal Questions; Crisscross and City Directories; Taxation Questions)
9. Online Searching
10. Loan of Reference Materials

Es gibt kaum theoretische US-amerikanische Literatur, die die Bestandteile einer Policy auflistet. Die meisten Publikationen sind „aus der Praxis für die Praxis“-Texte, in denen schon vorhandene Policies anderer Bibliotheken, teilweise fast kommentarlos, zusammentragen werden. Daneben existieren Modell- bzw. Muster-Policies und die Auflistung von „Issues to address“ oder Fragen, die in der Policy beantwortet werden sollen. Aus all diesen Quellen<sup>8</sup>, der eigenen Durchsicht von im Netz publizierten Reference Policies US-amerikanischer Bibliotheken und der Diplomarbeit Zimmermanns (2004) werden nun die Bestandteile, die sich zur Publikation eignen, vorgestellt. Die amerikanischen Bibliotheken veröffentlichen teilweise die gesamte Policy inklusive der internen Anweisungen. Die Beispiel- und Modell-Policies widmen sich zum Teil nur einem bestimmten Bibliothekstyp, zum Teil werden mehrere Typen abgehandelt, dann aber getrennt aufgelistet. Eine Unterscheidung findet an dieser Stelle nicht statt, da die Unterschiede nur inhaltlicher und nicht struktureller Art sind.

Im Folgenden sollen die möglichen Inhalte übersichtlich dargestellt werden. In den gesichteten Policies sind zum Teil mehrere der nachfolgend aufgeführten Punkte zusammengefasst oder Punkte noch weiter differenziert. Sie sind auch nicht alle genau so eingeteilt und aufgebaut, wie hier be-

---

<sup>8</sup> Brumley 2004, Brumley 2006, Information Services Policy Manual 1994, Reference and Online Services Handbook 1982, Ross, Nilsen, Dewdney 2002, Lynch 1977, Nelson, Garcia 2003, Larson, Totten 2008, Grodinsky 1991.

---

schrieben. Allein die Bezeichnungen der einzelnen Abschnitte variieren teils stark voneinander.

Angelehnt an Zimmermann (2004, 2007) erfolgt die grobe Einteilung in die drei Abschnitte „Auskunftsphilosophie“, „Informationsangebote“ und „Standards und Guidelines“.

#### *3.1.3.1 Auskunftsphilosophie*

Die Auskunftsphilosophie umfasst allgemeine Ziele, Werte und Prinzipien und steht am Anfang einer Policy.

#### **Bibliotheksleitbild (Library Mission)**

Die Library Mission, das „Mission Statement“, ist das Leitbild der Bibliothek, in dem die Ziele und das Selbstverständnis der Bibliothek dargelegt werden.<sup>9</sup> Das Leitbild setzt Schwerpunkte und deutet Visionen für die Zukunft an. Es enthält die wesentlichen langfristigen Ziele, Prinzipien und Werte und geht nicht konkret auf einzelne Aspekte ein (vgl. Umlauf 1999a, S. 19). Das Mission Statement der Bibliothek soll die Ziele der gesamten Organisation mit den Zielen der Auskunftsabteilung in Beziehung setzen.

#### **Beispiel**

The mission of The Newark Public Library is to provide for the people of Newark an easily available local collection of and global access to the universal record of human thought, wisdom, ideals, information, experiences, and artistic expressions.

The Library provides information useful for daily living, supports formal education and independent learning efforts and assists researchers and scholars.

In pursuing this mission the Library strives to fulfill its unique responsibility to ensure free, open and equal access to information for all the people that the Library serves.

The Library actively seeks to serve and reflect the diverse Newark community in its collections, services, programs and staff. It affirms a commitment to preserve, promote and celebrate the multicultural heritage of the people of Newark.

The Newark Public Library contributes to the economic life of the city, the vitality of its neighborhoods and the quality of life of its citizens. (The Newark Public Library Reference Services Policy, 1996)

---

<sup>9</sup> s. Umlauf 1999a, Umlauf 1999b und Raabe 2009 zu Aufbau, Funktionen, Entwicklung von Bibliotheksleitbildern und Beispielen aus anderen Ländern.

---

### Leitbild der Auskunftsdienstabteilung (Reference Mission)

Das Leitbild der Auskunftsdienstabteilung sollte sich auf das übergreifende Leitbild der gesamten Bibliothek beziehen und das Selbstverständnis der Abteilung ausdrücken. Was will der Auskunftsdienst erreichen, wo liegen Prioritäten und Ziele? Warum brauchen wir ihn? Die Ziele sollten erklärt werden und wodurch diese verwirklicht werden. In groben Richtlinien sollte der Sinn und Zweck des Auskunftsdienstes geschildert werden.

#### Beispiel

The mission of Hilton C. Buley Library's Reference Department is to provide quality reference service to the University community in a professional and timely manner, to develop and maintain a collection of print and electronic resources that support the learning, teaching and research needs of the university, and to instruct individuals, groups, and classes on the retrieval and effective use of information sources. (Reference Department der Hilton C. Buley Library, 2008)

### Definition Auskunftsdienst (vgl. Nelson, Garcia 2003, S. 176)

Viele Policies enthalten eine institutionsspezifische Definition von Auskunftsdienst unter Überschriften wie „Reference Service Defined“, „Reference and Information Services Defined“, aber auch als Teilabschnitt von übergeordneten Kategorien wie „Philosophy of Service“. Darin wird das bibliothekseigene Verständnis der Dienstleistung beschrieben, so dass die Mitarbeiter und Kunden eine Orientierung haben, was unter Reference Service bzw. Auskunftsdienst zu verstehen ist.

#### Beispiel

Reference service is defined in this document as personal assistance provided to users and potential users of information. Reference service takes a variety of forms including direct personal assistance, directories or signs, exchange of information culled from a reference source, readers' advisory assistance, dissemination of information in anticipation of user needs or interests, and direct end-user access to an information system via telecommunication hardware and software. (The Newark Public Library Reference Services Policy, 1996)

### Begründung der Policy

Hier wird begründet, warum eine Policy für den Auskunftsdienst verfasst wird. Meist wird das Anstreben von exzellentem und fairem und/oder gleichberechtigtem Service und die Funktion für die Mitarbeiter als Nach-



---

schlage- oder Trainingsinstrument genannt. Erstaunlich selten wird auf den direkten Nutzen der Information für die Kunden eingegangen.

#### Beispiel

The purpose of this policy statement is to provide the library staff with a compendium of information policies that promote a uniform standard of service of the highest possible quality consistent with available resources.

The statement is designed both to orient new staff members and to be an information resource for more experienced staff.

The statement may be made available to any library patron if she/he has a question concerning the service policy of the Library.

The Public Services Librarian will endeavour to review the statement biannually for currency, accuracy and completeness. Individual changes will be made throughout the year as the need arises. (Beryl Ivey Library (Brescia University College) Reference Services Policy Statement, 2006)

#### 3.1.3.2 Informationsangebote

Dieser zweite große Abschnitt dient dazu, einen detaillierten Überblick über den Auskunftsdienst zu geben. Es werden die Mitarbeiter erwähnt, die Zielgruppe festgelegt, die verschiedenen Angebote vorgestellt, Umfang und Grenzen des Services aufgezeigt und die verschiedenen Wege, auf denen man den Service in Anspruch nehmen kann (vor Ort, Telefon, Fax, Brief, E-Mail, Chat).

#### Zielgruppe

Es soll eindeutig festgelegt werden, wer berechtigt ist, den Service zu nutzen und Fragen zu stellen. Es kann auch erklärt werden, dass für unterschiedliche Zielgruppen die Dienstleistung in unterschiedlichem Umfang verfügbar ist. Hier könnte z.B. auch auf Gebühren für bestimmte Kundengruppen hingewiesen werden oder es könnten Prioritäten festgeschrieben werden, wie: wer zuerst da ist, wird zuerst bedient, persönlich anwesende Kunden haben Vorrang vor Kunden, die per Telefon/Fax oder digital (E-Mail, Chat) anfragen oder Mitglieder der Universität haben Vorrang vor externen Benutzern. An dieser Stelle kann z.B. auch erwähnt werden, dass keine Diskriminierung stattfindet. In den USA könnte noch auf den "Code of Ethics" der ALA verwiesen werden: „[...] We provide the highest level of service to all library users through appropriate and usefully organized resources; equitable service policies; equitable access; and accurate, unbiased, and courteous responses to all requests. [...]” (Code of Ethics

---

2008) Für Deutschland könnte analog auf die „Ethischen Grundsätze der Bibliotheks- und Informationsberufe“ der BID – Bibliothek und Information Deutschland aus dem Jahr 2007 Bezug genommen werden<sup>10</sup>:

Wir begegnen unseren Kundinnen und Kunden im Rahmen unseres Auftrags und unserer rechtlichen Grundlagen ohne Unterschied. Wir stellen für alle Kundinnen und Kunden Dienstleistungen in hoher Qualität bereit. [...]

Wir behandeln unsere Kundinnen und Kunden gleich, unabhängig von ihrer Herkunft, ihrer Hautfarbe, ihrem Alter, ihrer sozialen Stellung, ihrer Religion, ihrem Geschlecht oder ihrer sexuellen Orientierung. (Ethik und Information 2007, S. 1f)

Für alle Arten der Auskunft sollte festgelegt werden, wer berechtigt ist, Fragen zu stellen. Besonders bei der digitalen Auskunft sollte dieser Punkt unter keinen Umständen fehlen. Die Festlegung der primären Nutzergruppe gibt den Mitarbeitern Sicherheit in der täglichen Praxis, führt zu einem gleich bleibenden Service, und die Kunden wissen, ob sie die Dienstleistung in Anspruch nehmen dürfen und in welchem Umfang.

#### Beispiele

Access to the Bridgewater Public Library reference collections and information services is available on an equal basis to people of all ages regardless of place of residence. Service is provided on-site, by telephone, e-mail, telefax, or by mail. Services are nondiscriminatory on the basis of sex, age, race, sexual preference or disability. (Bridgewater Public Library Reference Policy, o.J.)

No distinction is made between College and non-College patrons when giving routine reference service, but priority will be given to Brescia University College patrons if funding, space or staffing is inadequate to meet demands for reference service either at any given time or over a prolonged time.

As a general rule, patrons with time-consuming inquiries who are not affiliated with the College, maybe be referred to public libraries or their own organizations, if appropriate. In cases where the Brescia University College Library has special resources in staff or materials and the needs of the user seem to warrant it, assistance beyond the routine may be given. (Beryl Ivey Library (Brescia University College) Reference Services Policy Statement, 2006)

---

<sup>10</sup> s. auch Rösch 2011: „Eine lebendige Berufsethik hat schließlich nicht nur standardisierende Wirkung nach innen, sondern kann enorme Bedeutung für das Ansehen des Berufsstandes in der Öffentlichkeit entfalten.“ (Rösch 2011, S. 272)

---

In general, the reference staff seeks to provide equality of service to all patrons. In the case of multiple synchronous requests for service, the librarian on reference duty will typically give first priority to in-person requests, then second and third priority to telephone and email requests, respectively. The librarian on reference duty will use the guiding principles outlined herein to supplement his or her best judgment in prioritizing the requests. (Ohio Dominican University Library Reference Services Policy, 2010)

### Mitarbeiter

Unter der Rubrik Mitarbeiter sollte die Qualifikation und Rolle der Mitarbeiter im Auskunftsdienst beschrieben werden. Es könnten Anforderungen an deren Kenntnisse und Fähigkeiten, Verhaltensweisen und Einstellung gestellt werden. Auch ein Hinweis auf regelmäßige Fortbildungen und Evaluationen des Personals sowie ein Foto könnten vorhanden sein. Es schafft Vertrauen, wenn der Kunde erfährt, dass gut ausgebildete, im besten Fall namentlich erwähnte, also greifbare, „echte“ Menschen, den Auskunftsdienst besetzen. Auch veröffentlichte Standards zu den gewünschten Verhaltensweisen des Personals können vertrauensbildend wirken.

### Beispiele

The ODU Library reference staff consists exclusively of full-time and part-time librarians, each of whom has either a Masters in Library Science (MLS or MSLS) or Masters in Library and Information Science (MLIS). (Ohio Dominican University Library Reference Services Policy, 2010)

Reference staff members serve as the link between resources and the patron. As such, it is important that staff members be:

- Highly knowledgeable about traditional reference sources and proficient with electronic resources and the technology needed to access those resources.
- Knowledgeable about the town of Andover and its government.
- Open and approachable; friendly but professional.
- Able to communicate effectively with all library users.
- Discreet in the handling of questions that might be confidential or sensitive.
- Impartial in dealing with all patrons.
- Able to exercise good judgment both in the interpretation of policy and in the handling of exceptional situations.
- Able to instruct the public in the use of print and electronic resources.

- 
- Able to evaluate the Internet for authority, accuracy, currency, and content.
  - Skilled in the interviewing process in order to help the patron formulate their specific question and make the patron comfortable in the transaction so they will return for further help if their specific need has not been met.
  - Take the responsibility to seek continuing education opportunities especially workshops provided by the Merrimack Valley Library Consortium, Northeast Massachusetts Library System, Board of Library Commissioners, and any other workshops and conferences approved by the Library Director.

New staff members will receive orientation to Memorial Hall Library and to the Northeast Massachusetts Regional Library System. Continual training is necessary in order to provide the highest level of service. Participation in workshops and attendance at meetings on a local, state, and national level is encouraged. (Memorial Hall Library Reference Services Policy, 2000)

#### Angebotene Dienstleistungen

Hier erfolgt eine Aufzählung und bestenfalls kurze Erklärung der verschiedenen Angebote. Das Ausmaß des Services, das „Service Level“, wird festgelegt. Wird mit dem Anfragenden persönlich zum Regal gegangen, werden direkte Auskünfte gegeben oder wird „Hilfe zur Selbsthilfe“ gegeben, indem nur auf relevante Quellen verwiesen wird? Außerdem wird aufgelistet, auf welchen Wegen Kontakt aufgenommen werden kann (persönlich, telefonisch, per Brief, Fax, E-Mail, Chat) und welche Besonderheiten eventuell für diese verschiedenen Möglichkeiten gelten.

#### Beispiele

##### Types of Reference and Information Services In Library

Respond to ready reference inquiries, generally of a quick, factual nature

Provide access to and instruction on bibliographic, full-text and other databases

Assist in understanding research queries, developing effective search strategies, and locating and evaluating information

Introduce and instruct students, faculty and staff on the use of new technologies in information retrieval

Validate/check citations

---

Locate known items

Respond to directional questions

Help visitors navigate the HSL website <http://library.buffalo.edu/hsl/>

Help visitors evaluate information resources

Provide referrals to other libraries or agencies as appropriate

Provide referrals to HSL library liaisons

Provide instruction sessions to develop information literacy skills – course-, subject- and resource-based

Assist library visitors to perform basic technical operations

Provide in-depth consultations by appointment

Office hours at School or Department (select)

Schedule time to spend on-site in school or department assisting with research and course related information inquiries. Provides individual information literacy instruction.

Via Phone at the Reference Desk

Respond to phone inquiries. These inquiries are of lower priority than responding to an in-person request. If librarians are unable to respond to a phone call, voice mail will pick up the call and save it until they can retrieve the message.

If librarians cannot respond to the inquiry quickly, take the caller's name, phone number and/or email to get back to the person rather than have him/her remain on the line

Electronic/Chat

Respond to email reference questions via AskHSL and the Instant Librarian chatroom

Respond to Chat queries as scheduled

(HSL Reference & Education Services Policy Statement (University at Buffalo), 2009)

Bestimmte Fragetypen

Hier wird definiert, wobei die Bibliotheksauskunft dienlich sein kann und wobei nicht. Es können Fragetypen festgelegt werden, die gestellt werden

---

dürfen, und Einschränkungen gemacht werden, welche Fragen nicht oder nur teilweise beantwortet werden können oder dürfen. Meist sind juristische und medizinische Auskünfte ausgeschlossen. Weitere in US-amerikanischen Bibliotheken vorhandene Einschränkungen betreffen: finanzielle und steuerrechtliche Fragen, Schulaufgaben, Quiz- oder Rätselfragen, Übersetzungen, Bewertungen von literarischen Werken oder Informationsmitteln, Schätzungen von Sammlerstücken, antiken Büchern o.ä., Auskünfte aus dem so genannten „Criss-Cross Directory“, Verbraucherinformationen, mathematische Berechnungen, Weiterleitungen, Familien- und Ahnenforschung (Genealogie), Suche nach Todesanzeigen, heimatkundliche Fragen, Patentrecherchen usw. (vgl. Brumley 2004, Brumley 2006).

### Beispiele

What the reference librarian can do for patrons:

- Suggest specific titles and/or areas of the collection that might be useful to consult on a particular question.
- Show you how a particular title or set of books is organized and indexed.
- Help verify a citation or that we own a particular title, or assist you in locating it at another library.
- Show you how to access and use the library's catalog or the law library's public databases.
- Photocopy or fax material for a fee if you have a specific citation. [...]
- Refer you to legal assistance organizations in the area, such as Colorado Legal Services.

What the reference librarian cannot do for patrons:

- Interpret or explain the meaning of any document, legal or otherwise.
- Give legal advice.
- Recommend a particular lawyer.
- Read any part of a statute, case, definition, etc. over the phone or to patrons in the library.
- "Update" cases, statutes, etc. or let you know if that are still good law or have been overruled.
- Tell you who has a particular book checked out.
- Help you fill in a form.
- Do legal research.

(Wise Law Library (University of Colorado Law School) Reference Policies, o.J.)

---

### Types of Reference Service

- Assistance in finding the answer to specific reference questions.
- Assistance in developing research strategies for reports, term papers, theses, and dissertations.
- Instruction in the use of the Library and its resources.
- Verification of Library holdings and referral to institutions which have materials this Library lacks.
- Orientation to the Library through tours, tutorial sessions, subject specific workshops, etc.
- Compilation and production of various instructional aids.
- Online search service.
- In-depth reference appointments for faculty and grad students engaged in research based endeavors.

### Restrictions on Reference Service

- Interpretation of Material  
Reference staff do not interpret information, such as legal, medical, financial, statistical information or class assignments.
- Recommendations Regarding Library Patrons' Purchases of Sources  
Reference staff refer patrons to standard reviews of the work in question and advise the patron to examine the library copy, if available; generally, staff members do not make recommendations regarding such purchases.
- Appraisal of Books and Artifacts  
Reference staff do not appraise the private property of patrons. Patrons are advised to consult a professional appraiser, but specific appraisers are not recommended.
- Genealogical Questions  
Genealogical searches are not undertaken by reference staff. Catalogue assistance and help locating standard reference sources are offered. Genealogical questions generally are referred to the Public Archives of Ontario and the Toronto Reference Library.
- Bibliographies  
The reference staff do not normally compile or check bibliographies. Staff do assist patrons in the use of bibliographical tools.
- Answering Quizzes, etc.  
No searching is done for answers to puzzles, quizzes, TV contests, etc. Assistance is limited to advising individuals about where they might locate such information. [...]

(Ryerson Library Reference Services Policy Statement, 2001)

### Types of Reference Queries

Reference staff will answer queries in person, by phone, and by email. Reference staff members respond to directional queries, ready reference

---

queries, and requests for in-depth research assistance. Types of questions answered can be categorized as follows:

1. Direction Questions: Questions regarding the location of a person, place, or department.
2. Ready Reference Questions: Questions that can be answered in 5-10 minutes and are not directional questions.
3. In-depth Reference Questions: In-depth research questions, which require 15 minutes or more to answer.

(Ohio Dominican University Library Reference Services Policy, 2010)

#### Ressourcen / Reference Collection

In internen Policies kann hier festgelegt werden, wie die Auswahl der Informationsmittel erfolgt, sozusagen eine Art Bestandskonzept. In einer veröffentlichten Policy können an dieser Stelle die Ausleihmodalitäten für die „Reference Collection“ erklärt werden oder eine Beschreibung des Bestandes stattfinden mit einer Verpflichtung, ihn immer aktuell zu halten. Unter „Reference Collection“ versteht man den Bestand an Auskunfts- und Informationsmitteln/Nachschlagewerken, der gesondert aufgestellt ist. Der Benutzer könnte beispielsweise auch auf die Möglichkeit hingewiesen werden, Anschaffungsvorschläge zu machen.

#### Beispiele

##### Reference Collection Development:

To support the quest for knowledge, the library will maintain an up-to-date, relevant, and accessible collection of reference materials, including print and electronic resources. The collection development and maintenance of the library's in-house reference collection is the responsibility of the Head of Reference and Instruction Services. Reference collection development policies and procedures are outlined in the ODU Library's Collection Development Manual.

Use of the in-house Reference Collection is supplemented by use of online resources such as electronic databases and additional sources available through the Internet.

##### Accessibility of Reference Materials:

Reference materials are generally non-circulating, with the exception of Current Topics Books, which may be checked out for 3 days. Additional exceptions may be made for faculty and teaching staff, depending on the nature of the materials, the projected need, and the prospective period of circulation. In the case of an exception, a



---

reference item may circulate for 24 hours, maximum 48 hours. (Ohio Dominican University Library Reference Services Policy, 2010)

The Library shall collect or provide access to information resources germane to its mission and reflecting the interests of the full spectrum of the population it serves. These information resources shall satisfy, through content, currency, format, organization, and quantity a diversity of user needs.

The Library shall provide access to the most current reference sources available in order to assure the accuracy of information.

As appropriate, reference services staff shall reach beyond reference collections to tap the resources of the Library as a whole. To provide the information their users need, they shall also reach beyond in-house collections and in-house expertise by drawing on the resources of other organizations that collect and provide information, by consulting individual experts, by tapping external information sources regardless of their medium, and by accessing the world of information accessible via the Internet. (The Newark Public Library Reference Services Policy, 1996)

### *3.1.3.3 Standards und Guidelines*

In diesem Abschnitt geht es um Richtlinien für Mitarbeiter und Kunden. Es geht um konkrete Festlegungen von zum Teil quantitativen Größen, die dann auch zur Qualitätskontrolle und Evaluation herangezogen werden können.

#### **Standards**

Standards, selbst auferlegte Richtlinien, dienen primär den Mitarbeitern, könnten aber durchaus auch Teil einer veröffentlichten Policy sein. Sie demonstrieren den Stellenwert der Auskunft und geben Vertrauen. Auch für die anderen Abteilungen der Bibliothek kann die Einführung von Qualitätsstandards den Stellenwert der Auskunft demonstrieren. In den USA wird z.B. auf die Befolgung der „Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers“ (2004) der ALA hingewiesen. Diese sind interessanterweise untergliedert in „General guidelines“, die auf jede Art von Auskunftsinteraktion angewendet werden können – persönlich und aus der Ferne („remote“), in „In Person guidelines“, die auf den persönlichen Auskunftsdienst vor Ort zugeschnitten sind und in diesem Kontext den meisten Sinn ergeben, sowie „Remote guidelines“, die auf die Auskunft per Telefon, E-Mail, Chat etc. zugeschnitten sind, wo traditionelle visuelle und non-verbale Signale fehlen.

---

## Beispiele

### Standards

1. All information requests are to be handled. If information is available, it is provided to patrons without making a judgment on its moral or aesthetic worth.
2. No effort will be made to determine whether library users are entitled to library cards before reference service is given except to decide whether or not informational material will be checked out or interlibrary loan requested.
3. The needs of every library patron will always be taken seriously and treated with utmost respect and confidentiality. Discussion of any individual or group of individuals, whether adult or child, or their inquiries, outside the professional context, is strictly prohibited without the consent of the patron.
4. While on desk duty, service to the public takes precedence over any other duties, and service to the patron in the library takes precedence over telephone inquiries.
5. It is not sufficient for the staff to wait for a patron to request assistance. Since many patrons are reluctant to request aid, it is the responsibility of staff to anticipate public needs and offer service when it appears needed.
6. Information given is always based on accurate print or nonprint sources or learned from a reliable authority. The opinion, evaluation or interpretation of staff, even when requested, is not given as fact. Answers to reference questions will only be given after the answer has been verified and a source cited, even for the most common knowledge.
7. Neither the patron's nor the staff member's personal opinions and beliefs should influence the quality of service given.
8. Staff shall not offer their personal opinions on social issues, politics, religion, etc., to patrons.
9. It is noted that lengthy searches of the Internet, periodicals, bibliographic sources, or searches through extensive reference materials are beyond the Library's resources to perform. If needed, staff may consult with Agency Head for guidance in determining if a reference request is to extensive or beyond the library's resources. Agency Head may consult with Director as needed.
10. Telephone and e-mail reference service should be used for short, factual information questions which do not require extensive reading or (any) interpretation on the staff member's part.

(The Jasper County Public Library Reference Policy, 2010)

---

## Service Values

When providing service HSL RES staff respond in a way that visitors find:

- It easy to approach staff for assistance
- Staff strive to provide accurate, on target information
- Staff strive to provide an environment where teaching occurs
- Staff support individual intellectual freedom
- All are treated equally with respect and understanding
- All interactions are handled in a confidential manner
- Demonstrates an expertise and knowledge

Librarians conduct themselves according to the Code of Ethics of the American Library Association [...] (HSL Reference & Education Services Policy Statement (University at Buffalo), 2009)

## Datenschutz („Confidentiality“, „Privacy“)

Datenschutz ist in den USA besonders seit der Einführung des sogenannten „Patriot Act“ (HR 3162 RDS, October 24, 2001) ein wichtiges Thema für Bibliotheken und den Auskunftsdienst (vgl. Kern, Gillie 2004, Ronan 2003). Besonders der digitale Auskunftsdienst ist sensibel, da hier Protokolle erstellt werden und diese einfach zu speichern und zu verbreiten sind (vgl. Ronan 2003). Aber schon lange vor der Einführung der digitalen Auskunft gab die ALA 1971 eine Empfehlung zur Vertraulichkeit von Bibliotheksdatensätzen heraus. Diese empfiehlt, eine entsprechende Policy einzuführen, die alle Datensätze, die den Namen eines Bibliotheksbenutzers enthalten, als vertraulich ausweist (vgl. Policy on Confidentiality of Library Records 1971).

Eine Policy sollte Informationen darüber enthalten, welche Daten erhoben werden, wie sie benutzt werden, zu welchem Zweck und wie lange sie gespeichert werden. Es sollte darauf geachtet werden, dass auch externe Firmen, etwa bei der Nutzung fremder Server oder anderweitigem Outsourcing, sich an Datenschutzregelungen halten. Die eventuelle Aufnahme von Fragen in eine sogenannte „Knowledge Base“ sollte erwähnt werden und es sollte spezifiziert werden, wer dort welche Daten abrufen kann.

## Beispiele

### Confidentiality of reference Queries

The Library recognizes that its records identifying the names of library users with specific materials, computer database searches, interlibrary loan transactions, reference queries, requests, or other specific uses of the library are confidential in nature.

---

This information will be disclosed only upon the request or consent of the individuals or groups whose library privileges are directly affected or pursuant to a court order that shows cause and is in proper form as required by local, state or federal law.

Library staff will immediately refer the request for information on reference transactions to the Executive Director, or the Library's designated Information Officers. The Executive Director, upon receipt of a court order, shall provide such information as allowed by law.

All staff are expected to honor the confidentiality of reference questions. Failure to do so is grounds for dismissal. (St. Louis Public Library Reference Policy, 2002)

#### Verhaltens-Richtlinien für Kunden

Besonders bei digitaler Auskunft müssen Regelungen getroffen werden, wie mit unhöflichen Kunden umgegangen wird. Um sich abzusichern, sollten die Kunden im Vorhinein darüber informiert werden, welche Verhaltensweisen nicht erwünscht sind und mit welchen Konsequenzen zu rechnen ist. Bei digitalen Angeboten heißt solch ein Text z.B. „Guidelines for Patrons“, „Appropriate Use of Service“ oder bei der Chat-Auskunft „Chat Netiquette“ (Brumley 2006).

#### Beispiele

##### Patron Conduct

You agree not to use this library service to:

- a. Post any content that infringes any patent, trademark, trade secret, copyright or other proprietary rights of any party.
- b. Interfere with or disrupt the service or servers or networks connected to the service;
- c. Post any material that contains software viruses or any other computer code, files, or programs designed to interrupt, destroy, or limit the functionality of any computer software or hardware or telecommunications equipment.

OCLC reserves the right to deny access to users who do not comply with these rules. Appeals may be addressed to 'support@oclc.org.'

(QuestionPoint Patron Terms of Service, o.J.)

„Note: Inappropriate behavior or use of profanity will result in the termination of your chat session.“

(Chat with a Librarian, St. Louis County Public Library)

#### 3.1.4 Digitale Auskunft

Gerade im Kontext der digitalen Auskunft nimmt die Policy einen hohen Stellenwert ein, denn über das Internet kann weltweit von jedem internetfähigen Computer aus auf die Auskunft zugegriffen werden. Es muss also klar

---

festgelegt werden, was der Service beinhaltet, wer ihn nutzen darf und zu welchem Zweck. Besondere Beachtung verdient an dieser Stelle auch die Versicherung, dass mit vertraulichen Daten sorgsam umgegangen wird. Das gibt den Mitarbeitern Sicherheit, die Kunden wissen, woran sie sind, und im besten Falle führt das zu einer einheitlichen, gleichbleibenden Dienstleistung ohne Unsicherheiten und Grauzonen. Bei der Entwicklung von Policies für digitale Angebote sollten bereits existierende Policies oder ungeschriebene Praktiken beachtet werden. Andererseits gibt es Besonderheiten, die speziell zugeschnittene Policies oder die Erweiterung einer vorhandenen Policy um weitere Aspekte nötig machen (vgl. Ronan 2003, S. 121). Die Besonderheiten der digitalen Auskunft machen eigene Regelungen unvermeidlich. Bei der asynchronen Variante (z.B. der E-Mailauskunft) geschieht die Beantwortung der Frage mit zeitlicher Verzögerung. Dort sollte klar kommuniziert werden, in welchem Zeitrahmen die Beantwortung stattfindet. Die meisten Formen der digitalen Auskunft ermöglichen es, Dateien anzuhängen oder zu versenden. Dies kann ebenfalls ein zu klärender Punkt sein: Werden Dateien mitverschickt? In welchem Format? Darf der Kunde Anhänge schicken? usw. Da sich der Klärungsprozess mittels Auskunftsgesprächen u.a. durch den Zwang zur Verschriftlichung und die Asynchronizität der Kommunikation als umständlich oder gar undurchführbar darstellt, dient digitale Auskunft eher der Beantwortung von Orientierungs- und einfachen Faktenfragen als der Klärung komplizierter Sachverhalte. Das sollte sich in der Policy widerspiegeln. Ggf. könnte für die komplizierten Fragen auf ein anderes Medium der Auskunft (telefonisch, persönlich...) verwiesen werden (vgl. Rösch 2006). Da digital gestellte Anfragen leicht gespeichert werden können und diese teilweise auch in einer Archivdatenbank zugänglich gemacht werden, muss dem Datenschutz besondere Aufmerksamkeit geschenkt werden.

Auch zwischen den verschiedenen Formen von digitaler Auskunft, also z.B. zwischen E-Mail und Chat, bestehen Unterschiede, die es nötig machen, spezifische Regelungen zu treffen. Besonders in Auskunftverbünden sind einheitliche Standards notwendig (s. QuestionPoint, InfoPoint, VRD,...), da die gemeinsame Dienstleistung möglichst einheitlich erscheinen soll. Leider entspringt digitale Auskunft oft keinem lange geplanten und durchdachten Konzeptionsprozess, sondern wird relativ informell „ad hoc“ eingeführt (vgl. Sloan 1998).

In den Veröffentlichungen der ALA, IFLA und ähnlichen koordinierenden Verbänden und Einrichtungen werden Policies als wichtiger Bestandteil von (digitalen) Auskunftsdiensten genannt. So steht in den „Guidelines for Information Services“ der ALA aus dem Jahr 2000:

The library should develop and make available to the public a statement that describes the information services it strives to offer all members of its community. [...] The library should develop and make

---

available to the public a statement of its reference service policy.  
(Reference and User Services Association 2000, S. 2)

Die „Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services“ (2004) empfehlen dies auch für die digitale Auskunft: „The library should define the patron population and publicize this policy on the service's Web site, or other places where patrons may access it.“ (Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services, 2004)

Im Folgenden soll ein Überblick über die Literatur zu Policies für die digitale Auskunft gegeben werden. Sloan schlägt Guidelines in den Bereichen Administration/Management, Services, Primary clientele, Personnel, Infrastructure/facilities, Finances und Evaluation vor, um die elektronische Auskunft zu formalisieren (vgl. Sloan 1998, S. 77). Ronan zitiert eine nicht näher benannte Studie von Chat-Auskunftsdiensten Öffentlicher und Wissenschaftlicher Bibliotheken. In dieser wurde herausgefunden, dass die meisten Bibliotheken eine Policy in den folgenden Bereichen öffentlich bekannt geben: eine Definition der berechtigten Nutzer, das Level des angebotenen Auskunftsdienstes, Verhalten und Vertraulichkeits- oder Datenschutzangelegenheiten (vgl. Ronan 2003, S. 122). Diese Bestandteile werden auch in anderen Veröffentlichungen zum Thema häufig genannt. Beispielfhaft seien hier Meola, Stormont (2002) wiedergegeben, die drei dieser Bereiche anführen, die es bei der Entwicklung einer Policy für die synchrone digitale Auskunft besonders zu beachten gelte:

- Audience: Begrenzung auf eine bestimmte Zielgruppe, z.B. mit Eingabe der Postleitzahl oder über Erkennung der IP-Adresse
- Level of Service: Wieviel Zeit für eine Frage? Suchstrategien zeigen oder Antworten geben? Dokumentlieferung miteinbeziehen? Wie verträgt sich das mit den Datenbanklizenzen? Welche Informationsmittel werden zur Recherche genutzt, auch Datenbanken oder nur freie Internetquellen? Servicezeiten
- Privacy: Name oder E-Mail angeben lassen? Wird ein Chat-Protokoll erzeugt und gespeichert? Werden die Protokolle für Trainingszwecke genutzt? Werden die Bibliothekare anhand dieser Protokolle evaluiert? Werden die Daten an Marketingfirmen verkauft? Werden die Protokolle auf Anfrage dem FBI gezeigt? Wie lange werden sie gespeichert? Wer löscht sie und nach welchem Zeitplan? Wenn die Daten auf einem externen Server gehostet werden, wie geht dieser mit den Daten um?  
(vgl. Meola, Stormont 2002, S. 63).

Ronan (2003) gibt als Bestandteile einer Chat-Policy an:

- Audience: defining the audience, handling outside users, priorities in working with in-house and virtual users

- 
- Service: Level of Questions, Referrals, Length of Transaction, Inappropriate Queries
  - Information Literacy
  - Behavior
  - Customer Service Guidelines
  - Privacy
  - Copyright and Proprietary Databases

Brumley (2006) zählt Bestandteile für Policies für digitale Auskunft im Inhaltsverzeichnis ihres Buches auf. Die zur Veröffentlichung geeigneten Teile für E-Mail- und Chatauskunft sind:

- Guidelines for Patrons / Appropriate Use of Service
- General Service Statement
- Clarifying Eligible Users / Who Can Use the Service
- Types of Questions Answered / Appropriate Questions / Inappropriate Questions
- Defining Provider of Assistance
- Providing Time Schedules for Assistance
- Determining Service Limitations
- Establishing Turn Around Time
- Disclaimer (Haftungsausschluss)
- Privacy Guidelines for Protecting Patron Confidentiality (chat transcript)

Lipow (2003) nennt in ihrem Handbuch zur digitalen Auskunft elf Bereiche, die eine Policy abdecken sollte. Zur Veröffentlichung geeignet erscheinen davon:

- eligibility
- confidentiality
- use of licensed databases to answer questions
- average length of transaction
- inappropriate client behavior
- questionable questions: out of scope, inappropriate use of staff time, requests for “illegal” material
- limit of transactions per client.

Die „Facets of Quality“ des Virtual Reference Desk (VRD, Virtual Reference Desk 2003) – ein Projekt, das sich für die Förderung digitaler Auskunft engagierte und vom U.S. Department of Education gesponsert wurde – stellen Standards für die digitale Auskunft dar. Sie sind in die Bereiche „User Transaction“ und „Service Development and Management“ eingeteilt. Unter die „User Transaction“ fällt auch die „Clear Response Policy: Clear communication should occur either before or at the start of every digital

---

reference transaction in order to reduce opportunities for user confusion and inappropriate inquiries.” Unter dem Punkt „Service Development and Management“ heißt es: „Private: All communications between users and experts should be held in complete privacy.” (Virtual Reference Desk, 2003)

Weitere Standards, die Empfehlungen zu Policies für die digitale Auskunft geben, sind die „IFLA Digital Reference Guidelines” (2003), die „Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services” (2004) der RUSA/ MARS und die „Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers” (2004) der RUSA.

Die „IFLA Digital Reference Guidelines” (2003) haben einen eigenen Abschnitt zur Reference Policy. Dieser besagt:

- Ziele sollen vereinbart werden
- eine Aufsichtsperson oder ein Aufsichtspersonenkreis soll bestimmt werden, der verantwortlich dafür ist, “best practice” zu erschaffen, zulässiges Verhalten zu definieren, Verhaltensregeln aufzustellen und Konsequenzen zu ziehen, wenn diese verletzt werden
- geeignete Richtlinien sollen entworfen werden, indem existierende Policies und „procedures“ in diese Ziele integriert werden, und es soll sichergestellt werden, dass diese mit der übergreifenden Mission der Institution übereinstimmen
- es ist zu überlegen, wie oft die Policies überarbeitet werden sollen, wie und wer dafür verantwortlich ist
- die Einhaltung des Urheberrechts und aller anderen anwendbaren Gesetze muss berücksichtigt werden
- es soll bestimmt werden, wer die Dienstleistung in Anspruch nehmen kann, wer die primäre Nutzergruppe sein soll.
- es soll bestimmt werden, ob es Fragetypen gibt, die die Institution beantwortet oder nicht beantwortet
- es soll eine Policy für schlechtes Benehmen von Kunden entwickelt werden

An anderen Stellen heißt es außerdem noch:

- Biete einen Link zu den Details über die generelle Policy der Institution zu Auskunft und Schriftwechsel und Dienstleistungsrichtlinien an.
- Gib klar an, wer die Fragen beantwortet und was die Dienstleistung nicht tut.
- Datenschutzerklärung (Privacy Statement), Haftungsausschluss usw.
- Entwickle und befolge die festgelegte Beantwortungszeit-Policy („response turnaround policy“)  
(vgl. IFLA Digital Reference Guidelines, 2003)



---

Die „Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services” (2004) der Machine Assisted Reference Section (MARS) der Reference and User Services Association (RUSA) erklären:

- Die Bibliothek sollte die Nutzergesamtheit (patron population) festlegen und diese Policy auf der Website des Services oder an anderen Orten, zu denen die Nutzer Zugang haben, veröffentlichen.
- Die Nutzer sollten durch eine öffentlich zugängliche Policy darüber informiert werden, dass ihre Fragen in einer Datenbank gespeichert werden könnten. Sie sollten die Möglichkeit bekommen, die Entfernung ihrer Anfragen aus der Datenbank zu beantragen.  
(vgl. Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services, 2004)

In den „Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers” (2004) der RUSA soll der Bibliothekar Interesse zeigen, indem er:

- die Beantwortungsvorgänge und -policies („question-answering procedures and policies“) klar an einem zugänglichen Ort im Internet angibt. Diese sollten den Frageumfang (die erlaubten Fragetypen), die Arten von Antworten, die gegeben werden, und die zu erwartende Antwortzeit („turnaround time“) angeben.  
(vgl. Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers, 2004)

Klostermann (2007) hat auf Grundlage dieser Arbeiten (Virtual Reference Desk 2003, IFLA Digital Reference Guidelines 2003, Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services 2004, Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers 2004) einen Kriterienkatalog zur Evaluation von digitalen Auskunftverbünden erstellt. Der Katalog ist in vier Blöcke eingeteilt, der zweite Evaluationsblock beschäftigt sich mit der Policy. Dieser Block unterteilt sich in drei Kategorien:

- Datenschutz
  - Angaben darüber, welche Daten gespeichert werden
  - Angaben darüber, wer Zugang zu den personenbezogenen Daten hat
  - Angaben darüber, wie lange personenbezogene Daten gespeichert werden
  - Angaben darüber, zu welchem Zweck die Transcripts gespeichert werden
  - Sonstiges
  - Angabe des Erstellungsdatum der Policy

- 
- Service Informationen  
Angaben darüber,
    - wer den Dienst nutzen darf
    - welche Fragetypen zugelassen sind
    - wie viel Fragen pro Nutzer zugelassen sind
    - ob spezielle Fragen nicht beantwortet werden (z.B. medizinische oder rechtliche Fragen)
    - wann mit einer Antwort gerechnet werden kann (Response time)
    - mit welcher Art von Antwort gerechnet werden kann
    - Vorstellung des Personals
    - Name
    - Qualifikation
    - Kontakt
    - Weiterbildung
    - Sonstiges (z.B. Teilnehmerbibl.)
  - Verhaltensregeln

#### Auskunftsverbünde

Die RASD der ALA hat für digitale Auskunftsverbünde 1995 einen Entwurf für ein Policy Manual erstellt, das sich aber nicht sehr von dem Entwurf für „normale“ Informationsdienste, dem „Information Services Policy Manual“ von 1994 unterscheidet (vgl. Cooperative Reference Services Policy 1995 und Information Services Policy Manual 1994). Für die veröffentlichten Bestandteile ergeben sich kaum Änderungen, außer dass natürlich auf die Weiterleitung an andere Bibliotheken und den Verbund an sich hingewiesen werden sollte.

#### 3.1.5 Untersuchungen in den USA

Es war im Rahmen dieser Arbeit nicht zu leisten, auch US-amerikanische Bibliotheken auf das Vorhandensein von Policies zu untersuchen. Um trotzdem einen Vergleich ziehen zu können, werden nun Ergebnisse einiger bereits durchgeführter Untersuchungen wiedergegeben.

Eine Untersuchung des University of Massachusetts Library Systems im Jahre 1971 ergab, dass es keine Literatur zum Thema gebe. Also wurden Briefe an 76 Wissenschaftliche Bibliotheksmitglieder der ARL geschickt mit der Bitte um Zusendung von deren „reference service policy statements“, und zwar sowohl von solchen, die nur zur Nutzung für die Mitarbeiter gedacht seien, als auch von solchen, die für die Publikation nach außen erstellt wurden. Unter den 60 (78,9%) Antworten, waren nur drei Dokumente, die als Modellbeispiel sinnvoll sein könnten. 33 (55%) Auskunftsbibliothekare antworteten, dass sie keine schriftliche Service Policy zum Schicken hätten, und versuchten auch nicht, eine Service Policy in ihrem Brief zu beschreiben. Viele von diesen schickten ein Handbuch für die Öffentlichkeit, das die angebotenen Dienstleistungen umfasste, aber nicht detailliert genug war. Zwei Bibliothekare waren der Meinung, solch ein Statement

---

wäre nicht nötig. Die meisten allerdings waren der Meinung, es wäre sinnvoll, auch wenn sie selbst über keines verfügten. 31 (51,7%) der Antwortenden fragten nach einem Exemplar der Policy, die entwickelt würde. 17 (28,3%) waren dabei oder planten, eine Policy zu entwickeln (vgl. Lynch 1977).

Katz und Clifford führten 1980-81 eine Umfrage unter US-amerikanischen Bibliotheken durch. Sie verschickten Briefe mit der Bitte um Zusendung der Reference Policies an 120 Wissenschaftliche, 100 Öffentliche und 80 Schulbibliotheken. Die Schulbibliotheken verfügten über gar keine Reference Policies, 52 der 120 Wissenschaftlichen Bibliotheken antworteten und verfügten über eine Policy, von den 100 Öffentlichen Bibliotheken waren es 33. Katz stellt fest, dass es für mittelgroße bis große Bibliotheken wahrscheinlicher ist, ein Policy Statement für den Auskunftsdienst und die Online Services zu haben (vgl. Reference and Online Services Handbook 1982).

1994 wurde eine Umfrage zu „Reference Service Policies“ unter 119 Mitgliederbibliotheken der Association of Research Libraries (ARL) durchgeführt. 60% antworteten (71 Antworten), weniger als die Hälfte der Antwortenden hatte eine schriftliche Service Policy, von denen waren 20% veraltet und überarbeitungsbedürftig. 47 Bibliotheken hatten keine Policy für den Umgang mit Kundenbeschwerden am Reference Desk. 52 Bibliotheken (73%) hatten keine Richtlinien zur Beantwortung von medizinischen, juristischen oder wirtschaftlichen Fragen. 41 Bibliotheken (57%) hatten keine schriftlichen Richtlinien für die Weiterleitung von Fragen. (vgl. DeMiller, 1994)

Gray untersuchte 2000 die Webseiten von zehn großen Wissenschaftlichen Bibliotheken auf ihre digitalen Auskunftsangebote. Hinsichtlich der Policy fand sie Folgendes heraus. Sieben der zehn legen eine Policy fest bezüglich der Fragentypen, die per E-Mail beantwortet werden. Die meisten der Services beschreiben die zugelassenen Fragen als kurz, sachlich, das Vervollständigen von Zitaten oder Vorschläge für Recherchequellen (brief, factual, citation completion or suggestions for research sources). Eine Bibliothek akzeptierte jede Frage, die auch an der Auskunftstheke beantwortet würde. Zwei machten keine Einschränkungen bezüglich der zugelassenen Fragentypen. In einer Bibliothek hatten alle individuellen Teilbibliotheken eine eigene Policy. Die versprochene Antwortzeit war sehr konstant von den sechs Bibliotheken, die sich dazu äußerten, mit zwei Tagen angegeben. Eine Bibliothek gab an, wie oft sie nachschauen, ob neue Fragen da sind (2 Mal täglich, Montag-Freitag). (vgl. Gray 2000)

In einer Studie ein Jahr später (vgl. Bao 2003) wurden 143 Colleges und Universitäten auf ihre webbasierten interaktiven digitalen Auskunftsdienste untersucht. Es wurden zwei Forschungsfragen gestellt: (1) Wie hoch ist der Anteil der Wissenschaftlichen Bibliotheken, die webbasierten interaktiven Auskunftsdienst über ihre Homepages anbieten? und (2) Wie bieten Wissenschaftliche Bibliotheken diesen Service über ihre Homepages an? Die

---

zugrundegelegte Definition von einem webbasierten interaktiven Auskunftsdienst (Web-based interactive reference service) lautete: Auskunftsdienst, in dem Bibliothekare und Nutzer in der Lage sind, während des virtuellen Auskunftsinterviewprozesses über E-Mail, Videoconferencing, ein Diskussionsforum oder einen Chatroom zu interagieren. Es reichte nicht, Informationsquellen aufzulisten oder einen „reference guide“ anzubieten. Bao verweist auf die „Guidelines for Information Services“ (Reference and User Services Association, revised 2000), Section 1.0, Services: „The library should develop and make available to the public a statement of its reference service policy.“ Weniger als die Hälfte der untersuchten Bibliotheken (67 von 143 oder 46,9%) bieten einen solchen Service an. Von diesen 67 Bibliotheken haben 24 (35,8%) ein Policy Statement, das berechnigte Nutzer und zugelassene Fragen festlegt. Die restlichen 42 (62,7%) hatten kein Policy Statement. Eine Bibliothek schränkte ihren Benutzerkreis über die Abfrage von ID und Passwort ein. Bao schreibt, es sei kein Muster nach Institution zu erkennen, warum die Einschränkungen mal mehr und mal weniger seien. Die Ergebnisse der Untersuchung der Policies ergab, dass die primären Nutzer in erster Linie Studenten, der Lehrkörper und die Mitarbeiter der Trägerinstitution der Bibliothek seien. Nichtzugehörige (nonaffiliated) Nutzer waren weniger eine Priorität im Hinblick auf Antwortzeit und Beantwortungstiefe, sie wurden aber nicht von der Dienstleistung ausgeschlossen. Viele Bibliotheken versuchten innerhalb von 24 oder 48 Stunden zu antworten, ausgenommen an Wochenden und Feiertagen. Bei den zugelassenen Anfragetypen handelte es sich um: kurze sachliche oder statistische Informationen (Überprüfung von unvollständigen Literaturangaben, Überprüfung der Bibliotheksbestände, das Finden eines Namens oder einer spezifischen biographischen Information, Adressen oder Telefonnummern herausuchen, Informationen zu einem bestimmten Buch, einer bestimmten Zeitschrift verifizieren, historische Daten identifizieren, Zitate finden, spezifische statistische Daten finden), Hilfe bei Suchstrategien und Informationsquellen (grundsätzliche Hilfe bei der Durchführung von Bibliotheksrecherchen zu einem Thema), Fragen über die Bibliothek (Lernen über Verfahrensweisen, Ressourcen, Services, Policies und Einrichtungen). Für Fragen, die umfangreichere Recherche oder Anleitung benötigten, wurden die Nutzer dazu aufgefordert, persönlich in die Bibliothek zu kommen. (vgl. Bao 2003)

Kern und Gillie untersuchten die auf der Website öffentlich zugänglichen Policies von 135 US-amerikanischen digitalen Auskunftsangeboten. Zu den untersuchten Institutionen gehörten 64 Wissenschaftliche Bibliotheken („academic libraries“), 17 Öffentliche Bibliotheken, 34 Konsortien und 21 Ask-A-Services. Eine Erkenntnis dieser Studie ist, dass Policy-Informationen sich oft in FAQs oder an anderen Stellen der Website befinden und nicht immer „Policy“ genannt werden (Kern, Gillie 2004, S. 170). 118 der 135 hatten „Virtual Reference Policies“ online zugänglich. Größe und Bibliothekstyp haben wenig Relevanz für das Vorhandensein von Policies. Die Wissenschaftlichen Bibliotheken waren die Gruppe, in der mit 80

---

Prozent am wenigsten Policies online waren. Kern und Gillie untersuchten auch die Platzierung der Policy auf der Website. 73 Prozent der Policies waren auf oberster Ebene („top level“), also auf der Seite, auf der sich der Link zum Service befindet bzw. auf der Seite mit dem Eingabefeld des Dienstes, wo der Benutzer auf jeden Fall „vorbeikommt“ auf seinem Weg zur Auskunftsanfrage. Ebenfalls Teil der Untersuchung waren die Serviceparameter. Die Zielgruppe bzw. die Nutzerbeschränkung war das meist verbreitete Policy-Element (76%). 27 Prozent begrenzten auf eine bestimmte Gruppe, 43 Prozent auf eine primäre (targeted) Zielgruppe und 30 Prozent gar nicht. Das „Level of Service“, also die Art der Fragen, die beantwortet werden, und die Zeitbegrenzung, wie lange an einer Frage gearbeitet wird, war bei 48 Prozent Teil der Policy. 73 Prozent hatten keine Parameter für Fragen, die gestellt werden können. 80 Prozent der AskA-Services, 33 Prozent der Wissenschaftlichen Bibliotheken, 44 Prozent der Öffentlichen Bibliotheken und 26 Prozent der Konsortien verfügten über eine Begrenzung der Art der Fragen, die gestellt werden können („Question restriction“). Die häufigste Einschränkung war das Nicht-Beantworten von juristischen oder medizinischen Fragen. Andere übliche Begrenzungen waren: keine Fragen zur Ausleihe, zu Gebühren oder Fernleihe. In Öffentlichen Bibliotheken war eine gelegentliche Einschränkung, dass bei Hausaufgaben nicht geholfen wird. Bei den Wissenschaftlichen Bibliotheken wurde gelegentlich auf kurze oder Faktenfragen begrenzt und aufwändige Recherchen ausgeschlossen. Privacy ist ein Punkt der Untersuchung, der laut Kern und Gillie in der Ära nach dem USA Patriot Act an Bedeutung zugenommen hat. In dieser Studie wurde nur das Vorhandensein und nicht der Inhalt oder die Reichweite der Datenschutz-Policy untersucht. 62 Prozent der untersuchten Institutionen veröffentlichten eine Privacy Policy. Von den Öffentlichen Bibliotheken waren es sogar 90 Prozent, aber nur knapp die Hälfte der Wissenschaftlichen Bibliotheken. User Behavior, also Angaben über (un)zulässiges Verhalten des Benutzers, ist der letzte untersuchte Policybestandteil. Nur acht der Institutionen machten solche Angaben, das sind nur 7 Prozent der untersuchten Institutionen, die überhaupt eine Policy haben. Obwohl 87 Prozent eine Policy online haben, haben nur 10 Prozent der untersuchten digitalen Auskunftsdienste Policies zu allen drei Bereichen Zielgruppe, Level of Service und Privacy.

Wie schon an anderer Stelle erwähnt, zitiert Ronan (2003) eine Studie, nach der die meisten Bibliotheken eine Policy in den folgenden Bereichen veröffentlichen: eine Definition der zugelassenen Nutzer, das Level des angebotenen Auskunftsdienstes, Verhalten und Vertraulichkeits- oder Datenschutzangelegenheiten (vgl. Ronan 2003, S. 122).

### 3.1.6 Fazit

Eine Reference Service Policy sollte im besten Falle ein Schriftstück sein, das Umfang und Grenzen des Auskunftsdienstes darlegt. Am Anfang steht eine Erklärung der Abteilung über deren Ziele, eine Art Leitbild, in den

---

USA auch „Mission“ genannt. Eine Aussage, was Auskunftsdienst für die spezielle Bibliothek überhaupt bedeutet, kann folgen. Dann werden die angebotenen Dienste aufgezählt und erläutert. Die Rahmenbedingungen müssen geklärt werden, immer mit einer Begründung. Das umfasst (nicht) berechnete Nutzer, (nicht) erlaubte Fragen, Art und Umfang der Fragen, Zeit- oder Aufwandsgrenzen, Schnelligkeit der Bearbeitung usw. Die Mitarbeiter sollten Erwähnung finden, deren Qualifikation, vielleicht ein Foto. Es sollte über eventuelle Weiterleitungen der Fragen intern und extern informiert werden. Ein wichtiges Thema, das nicht vergessen werden sollte, ist der Datenschutz. Der Nutzer muss informiert werden, ob und welche Daten gespeichert werden, wer Zugang hat, wie lange personenbezogene Daten gespeichert werden usw. Auch bei der Vor-Ort-Auskunft muss dem Kunden die Sicherheit gegeben werden, dass seine Frage vertraulich behandelt wird.

Manche Bibliotheken versprechen, sie würden Fragen in dem Umfang und dem zeitlichen Rahmen beantworten, der ihnen mit den vorhandenen Mitarbeitern und sonstigen Ressourcen möglich ist. Das ist zwar ein verständliches Ansinnen, sollte aber vermieden werden. Besser wäre es, konkrete Grenzen zu ziehen um so den Kunden und Mitarbeitern Sicherheit zu geben. Es müssen Prioritäten gesetzt werden. Auch im Sinne eines Qualitätsmanagements müssen konkrete Werte gesetzt werden.

In den USA ist die Beschäftigung mit dem Thema Policy, auch speziell mit Reference Policies, weiter verbreitet als in Deutschland. Die Theorie besagt eindeutig, dass Policies erstellt werden sollten. Die Untersuchungen in der Praxis zeigen, dass die Verbreitung trotzdem besser sein könnte. Es fällt auf, dass jüngere Untersuchungen sich nur noch mit Policies für den digitalen Auskunftsdienst beschäftigen.

### 3.2 Funktion und Wirkung einer Policy für den Auskunftsdienst

Die Funktion und Wirkung einer Policy für den Auskunftsdienst kann kaum quantitativ erfasst werden. Es soll im folgenden Abschnitt mit Hilfe betriebswirtschaftlicher Modelle begründet werden, warum eine Auskunftsdienst-Policy wichtig und sinnvoll ist.

Eine Policy kann ein Instrument im Qualitätsmanagement darstellen. Qualitätsmanagement ist inzwischen auch in Bibliotheken angekommen. Kasowitz, Bennet, Lankes (2000) schlagen eine Liste von zwölf Qualitätscharakteristiken vor, um digitale Auskunftsstandards zu identifizieren. Drei dieser Punkte interessieren im Zusammenhang mit Policies:

Private (protects user's information):

Alle Kommunikation zwischen Bibliothekar und Kunde sollte in absoluter Privatsphäre stattfinden.

---

Clear in user expectations (clear response policy):

Eine klare Kommunikation sollte entweder vor oder beim Start jeder digitalen Auskunft-Interaktion erfolgen, um die Verwirrung des Nutzers und unangemessene Anfragen zu reduzieren. Ein effektives Auskunftsgespräch hilft dem Nutzer, dem Experten die benötigten Informationen zu geben und die Frage des Nutzers zu klären.

Publicized:

Institutionen, die einen digitalen Auskunftsdienst anbieten, sind verantwortlich dafür, potentielle Nutzer über den Wert der gewonnenen Informationen, der aus der Nutzung dieses Service resultiert, zu informieren. Ein wohldefinierter PR-Plan kann sicherstellen, dass die Dienstleistungen regelmäßig veröffentlicht und beworben werden.

(vgl. Kasowitz, Bennet, Lankes 2000, Özkaramanli 2005)

Rösch plädiert für Qualitätskriterien für die digitale Auskunft und nennt mehrere Vorteile, die sich daraus ergeben. Lokale Standards hätten zum einen den Nutzen als Orientierungs- und Selbstvergewisserungs-Instrument der Mitarbeiter, zum anderen schufen sie ein Bewusstsein für Qualität und könnten zur Evaluierung herangezogen werden. Bibliotheksübergreifende Qualitätskriterien erlaubten es, die eigene Qualität im Vergleich mit anderen Bibliotheken zu verbessern (vgl. Rösch 2007, S. 200 f.). Policies hätten den Zweck, „extern den Kunden präzise mitzuteilen, welche Leistungen sie von der digitalen Auskunft ihrer Bibliothek erwarten können.“ (Rösch 2007, S. 200) Er teilt digitale Auskunftsqualitätskriterien in sieben Bereiche ein:

„Organisation des Auskunftsprozesses

Wirtschaftliche Aspekte

Umfang des Angebotes

Kommunikationsprozess

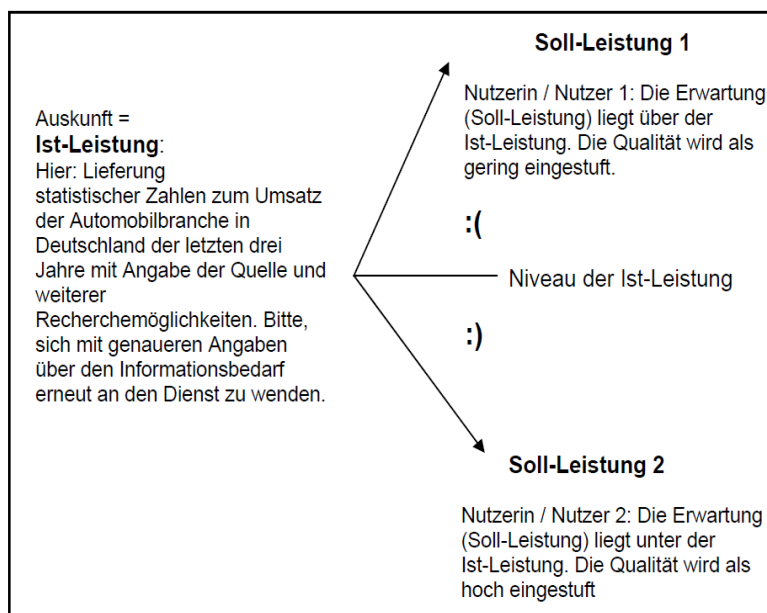
Qualität der Antworten

Nutzung des Angebotes

Evaluierungsmethoden“ (Rösch 2007, S. 200)

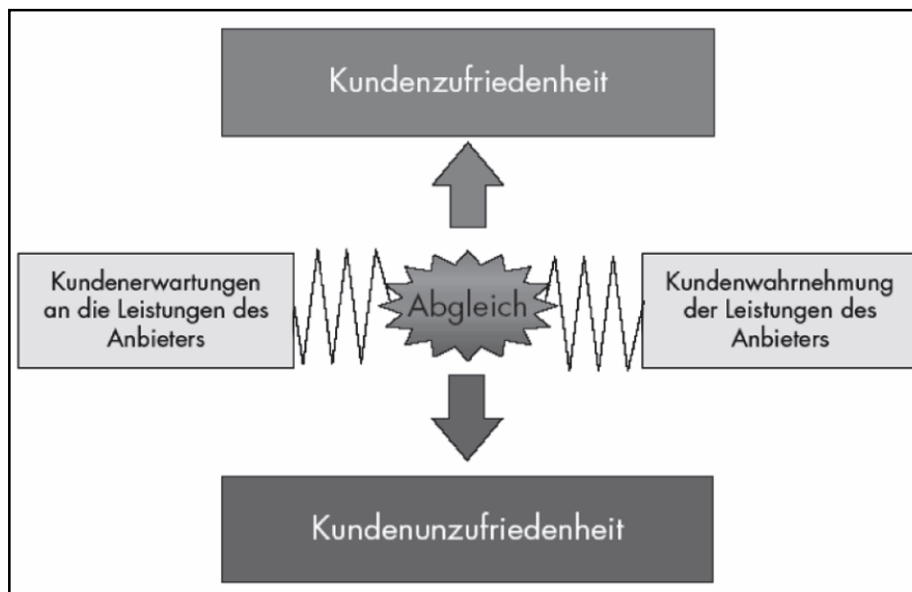
Zum Organisationsaspekt zählt er „die drei Ps“: Policy („ausgearbeitete und den Kunden zugängliche Leitlinien“), Privacy („eine Erklärung, ob und wie lange die digitalen Protokolle der Auskunftssessions aufbewahrt werden sowie die Versicherung, dass die Daten anonymisiert vorgehalten werden“), Publicity („das gesamte Spektrum an Öffentlichkeitsarbeit und Werbung für das Angebot“). (vgl. Rösch 2007, S. 200)

Die Auskunft ist die wichtigste Schnittstelle der Nutzer zur Bibliothek, der Auskunftsbibliothekar stellt in seiner Funktion das „Aushängeschild“ der Organisation dar (vgl. Becker 2007b, S. 25). In Kapitel 2.3 wurde schon festgestellt, dass die Auskunft eine wichtige Rolle innerhalb der Bibliothek spielt. Es liegt nahe, diesen Service qualitativ hochwertig zu gestalten. Es sollte eine hohe Dienstleistungsqualität angestrebt werden. Was versteht man unter Dienstleistungsqualität? Verschiedene Modelle versuchen das zu erklären. Allen gemeinsam ist, dass Dienstleistungsqualität keine rein objektive Messgröße sein kann, sondern eine von den Kunden bestimmte Größe darstellt. Sie erleben die Dienstleistung und gleichen diese wahrgenommene Leistung mit ihren Erwartungen an die Dienstleistung ab (vgl. z.B. Bruhn 2008, S. 39 und Krüger 2007, S. 6).



**Abbildung 1: Einfluss der erwarteten (Soll-)Leistung auf die Qualitätswahrnehmung einer Dienstleistung**  
**Quelle: Krüger (2007), S. 6**





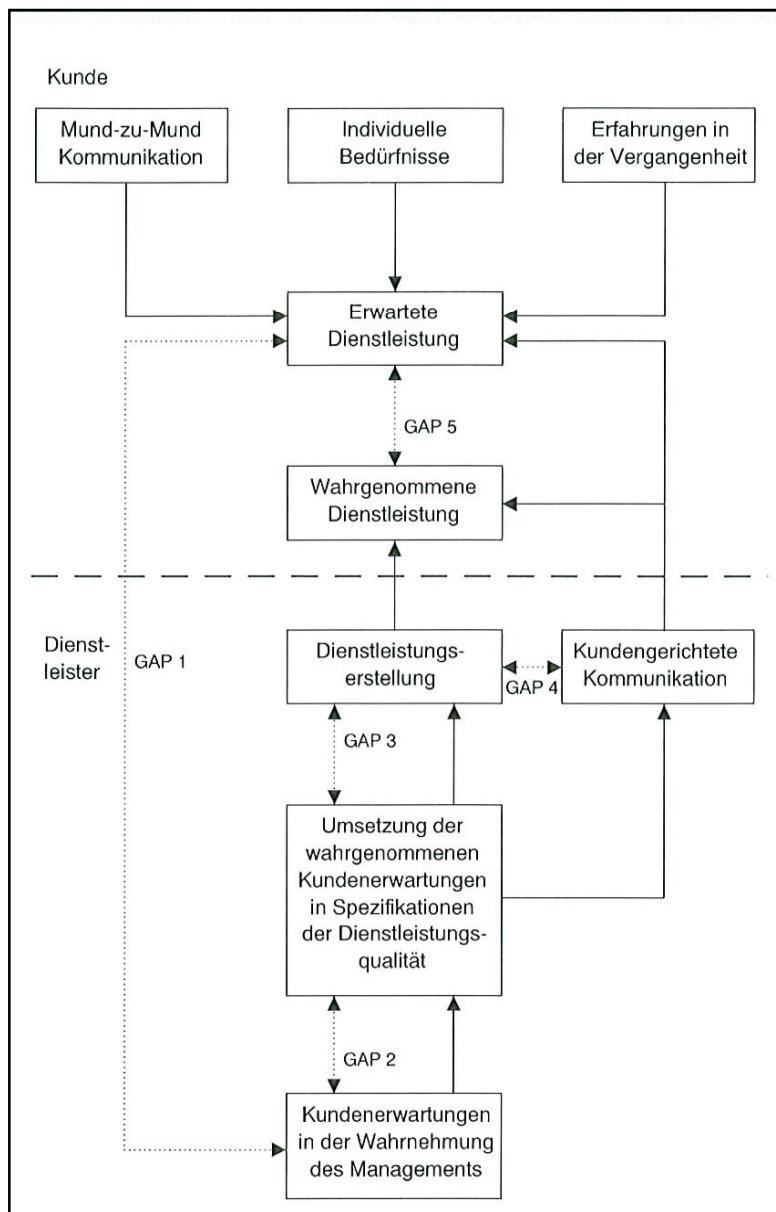
**Abbildung 2: Abgleich zwischen den Kundenerwartungen und der tatsächlichen Dienstleistung**

Quelle: Siems, Richter (2007), S. 1

Beispielhaft sei hier das GAP-Modell von Zeithaml, Parasuraman, Berry (1992) kurz behandelt. Es kennt fünf GAPs (Lücken), „mögliche Konfliktbereiche“ (Bruhn 2008, S. 91, s.a. folgende Abbildung). GAP 1 beschreibt die Abweichung der tatsächlichen Kundenerwartungen von den Kundenerwartungen, wie das Management sie wahrnimmt. GAP 2 ergibt sich aus den vom Management wahrgenommenen Kundenerwartungen und den Spezifikationen (also den Normen für Servicequalität) der Dienstleistung. GAP 3 stellt die Lücke zwischen den Spezifikationen der Dienstleistungsqualität und der tatsächlichen Dienstleistungserstellung dar. Die tatsächlich erstellte Dienstleistung verglichen mit der kundengerichteten Kommunikation, also der erzeugten Erwartung beim Kunden, bildet GAP 4. Die Diskrepanz zwischen dem erwarteten und erlebten Service, GAP 5, ist von den vorhergehenden GAPs abhängig. Je geringer GAP 1 bis GAP 4, desto geringer ist auch GAP 5 und desto besser stellt sich die Dienstleistungsqualität dar (vgl. Bruhn 2008, S. 91ff. und Zeithaml, Parasuraman, Berry 1992, s. auch Abb. 3).

GAP 4, dass Versprechen nicht eingehalten werden, beschreibt das Phänomen, dass in der Kommunikation nach außen unrealistische Erwartungen geweckt werden, die real nicht eingehalten werden können. Zeithaml, Parasuraman, Berry (1992) sprechen dabei nicht nur von irreführender, sondern auch von unterlassener Kommunikation. So sollte man den Kunden mitteilen, dass man konkret etwas unternimmt, um die Qualität und Kundenzufriedenheit zu steigern. Übertragen auf den Auskunftsdienst ist es natürlich lobenswert, Qualitätsstandards zu entwickeln, aber genauso wichtig ist es, den Kunden zu kommunizieren, dass man sich auf Qualitätsstandards geei-

nigt hat und so den Service verbessern will, denn: „Wenn Kunden wissen, daß ein Dienstleistungsunternehmen konkrete Schritte unternimmt, um ihren Interessen zu dienen, nehmen sie deren Service gewöhnlich wohlwollender entgegen.“ (Zeithaml, Parasuraman, Berry 1992, S. 132)



**Abbildung 3: GAP-Modell der Dienstleistungsqualität**

Quelle: zit. aus Bruhn (2008), S. 92 in Anlehnung an Zeithaml, Berry, Parasuraman (1988)<sup>11</sup>

<sup>11</sup> Zeithaml, V. A.; Berry, L. L.; Parasuraman, A. (1988): Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality, in: Journal of Marketing, Vol. 52, No. 2, S. 35-48.

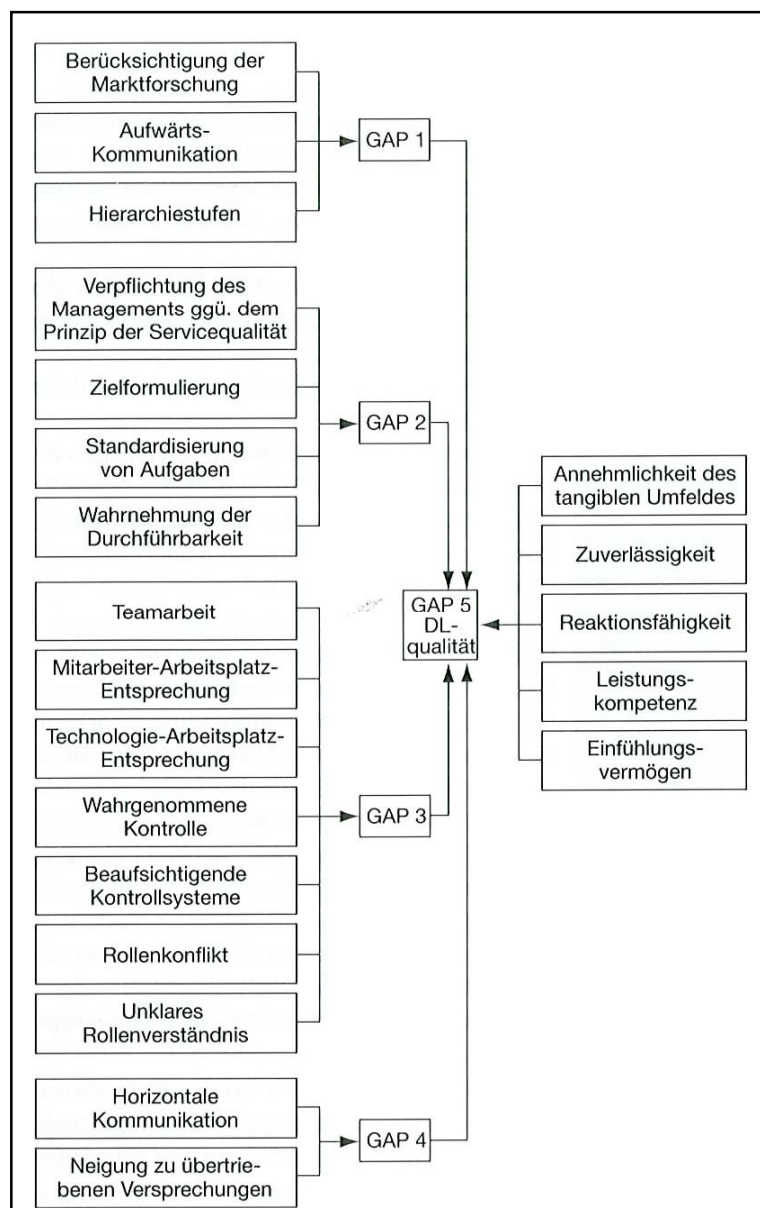
---

Es ist wichtig, dass sowohl die Mitarbeiter als auch die Kunden wissen, was geleistet werden soll. Die Mitarbeiter müssen in die Öffentlichkeitsarbeit einbezogen werden und nicht hinterher erfahren, was versprochen wurde, und nun so gut es geht versuchen, dem zu entsprechen (horizontale Kommunikation, Zeithaml, Parasuraman, Berry 1992, S. 133f.). Zeithaml, Parasuraman, Berry sprechen eher von der Gefahr der Übertreibung bei Serviceversprechen, gehen also davon aus, dass solche Versprechen existieren (vgl. Zeithaml, Parasuraman, Berry 1992). Natürlich sind Kunden enttäuscht, wenn Versprechungen nicht eingehalten werden, aber es ist wohl noch bedenklicher, erst gar keine Versprechungen zu machen. Man sollte die Chance nutzen, die Kundenerwartungen zu beeinflussen, so dass sie möglichst der Realität entsprechen und Enttäuschung so vermieden wird.

Zur Bestimmung der Erwartungen, die die Kunden an eine gute Dienstleistung haben, kann das Servqual-Modell von Zeithaml, Parasuraman, Berry (1992) herangezogen werden. Es misst oben genanntes GAP 5 zwischen der vom Kunden erwarteten und der erlebten Servicequalität. Dieses Modell („Instrument zur Messung der Kundenauffassungen von Servicequalität“) beschreibt fünf Dimensionen (s. auch Abb. 4):

- Materielles – äußeres Erscheinungsbild
- Zuverlässigkeit (wichtigste Dimension (Zeithaml, Parasuraman, Berry 1992, S. 41))
- Entgegenkommen – prompte Bedienungsbereitschaft
- Souveränität – wie sie Vertrauen erweckt
- Einfühlung (in Kunden und ihre Anliegen)

Der Fragebogen, den die Kunden dann ausfüllen sollen, fragt mithilfe einer Skala von eins bis sieben ab, welche Serviceleistungen von einem Unternehmen mit hervorragender Qualität erwartet würden und welchen Eindruck der Kunde von den Serviceleistungen des zu bewertenden Unternehmens tatsächlich hat. Es findet also ein Soll-Ist-Vergleich statt. Dadurch wird ein Bild gewonnen, wie wichtig sich ein Merkmal für den Kunden darstellt, also wie hoch die Erwartungen an bestimmte Merkmale sind. Man kann somit vermeiden, dass man zu viel in Merkmale investiert, die den Kunden nicht so wichtig sind. Die Diskrepanz aus dem Fragebogen mit der Doppelskala zeigt auf, wo Kundenerwartungen und Kundenwahrnehmung am weitesten auseinander klaffen, wo also der größte Handlungsbedarf besteht.



**Abbildung 4: Modelle der Dienstleistungsqualität Einflussfaktoren des GAP-Modells**  
 Quelle: zit. aus Bruhn (2008), S. 93 in Anlehnung an Zeithaml et al. 1990, S. 131<sup>12</sup>

Die ALA (American Library Association) und die ARL (Association of Research Libraries) haben das Servqual-Modell unter der Bezeichnung LibQUAL+™ spezifisch an bibliothekarische Bedürfnisse angepasst (s. <http://www.libqual.org/>). Jede Bibliothek kann nun eine eigene LibQual-Umfrage durchführen.

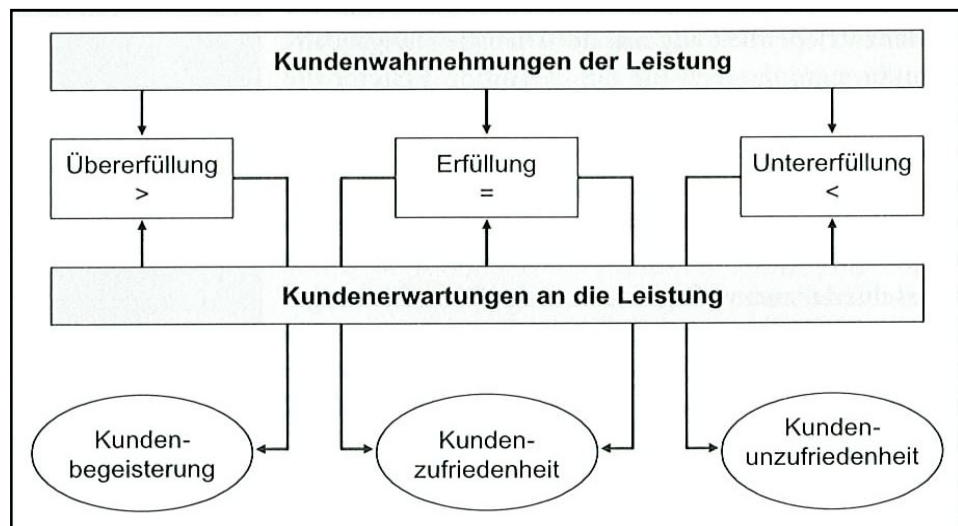
<sup>12</sup> Es waren in Bruhn (2008) keine genaueren Literaturangaben zu ermitteln.

---

## Kundenzufriedenheit

Vier Hauptimpulse prägen die Kundenerwartungen an die Dienstleistungsqualität: Mündliche Kommunikation des Kunden, Persönliche Situation des Kunden, Zurückliegende Erfahrungen mit dem Anbieter und die Kommunikation des Anbieters (Bruhn 2008, S. 91). Das ergaben Fokusgruppeninterviews von Zeithaml, Parasuraman, Berry (1992).

Kundenzufriedenheit und Dienstleistungsqualität hängen eng zusammen. Für beides wird der Abgleich von Kundenerwartungen und Kundenwahrnehmung der realen Leistung herangezogen (vgl. Bruhn 2008, S. 60f.). Das (Dis-)Confirmation-Modell besagt, dass Kundenzufriedenheit entsteht, wenn die Erwartungen erfüllt werden (Confirmation); deckt sich die in Anspruch genommene Leistung nicht mit den Erwartungen, so entstehe Unzufriedenheit (Disconfirmation) (Bruhn 2008, S. 61).



**Abbildung 5: Konstrukt der Kundenzufriedenheit**

Quelle: Bruhn 2007, S. 115

Die Kundenerwartungen sind also der maßgebliche Faktor der Dienstleistungsqualität. Also sollte das Qualitätsmanagement einerseits leistungsbezogen und andererseits mit Erwartungsmanagement arbeiten (vgl. Bruhn 2008, S. 84). Erwartungsmanagement versucht die Kundenerwartungen zu steuern und so die wahrgenommene Dienstleistungsqualität zu steigern. (Bruhn 2008, S. 238f.)

Becker setzt sich 2007 in einem Artikel mit dem Erwartungsmanagement als Instrument des Kundenmanagements auseinander. Er stellt fest, dass die „intensive Beschäftigung mit Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung der bibliothekarischen Serviceleistungen gebietet [...], sich im Sinne eines effizienten Kunden(bindungs)managements verstärkt mit dem Erwartungsbegriff auseinander zu setzen und die Grundlagen des Erwartungsmanagements auf eine mögliche Relevanz für Bibliotheken zu untersuchen.“ (Be-

---

cker 2007a, S. 327). Becker betont immer wieder (z.B. im Abschnitt 2.1 Erwartungsanalyse, S. 332), dass Kundenerwartungen sehr heterogen und schwer ermittelbar wären.

Man unterscheidet zwischen normativen und prädiktiven Erwartungen. Normative Erwartungen sind die Erwartungen, die die Dienstleistung ausmachen, ohne Erfüllung dieser kommt im Sinne des Kunden keine Dienstleistung zustande, sie sind die Mindestanforderung. Sie stellen „eine Forderung des Kunden an den Dienstleister dar und bezeichnen das Leistungsniveau, das der Kunde vom Unternehmen verlangt“ (Bruhn 2008, S. 41). Die prädiktiven Erwartungen beschreiben eine „mögliche Erwartungshaltung“ (Becker 2007a, S. 332). Sie drücken aus, „welches Leistungsniveau er [der Kunde] vor Inanspruchnahme der Leistung vorhersieht bzw. für wahrscheinlich hält“ (Bruhn 2008, S. 41).

Normative Erwartungen müssen erfüllt werden und sollten deshalb möglichst gering gehalten werden, denn diese „und [die] wahrgenommene Dienstleistungsqualität hängen negativ miteinander zusammen. Je höher die normativen Erwartungen des Kunden sind, desto schwieriger ist es für den Anbieter, diese zu erfüllen und entsprechend dem Kunden eine hohe Qualität zu liefern“ (Bruhn 2008, S. 43f.). Da die „normative Erwartung [...] häufig mit dem Bedarf der Nutzerin / des Nutzers gleichzusetzen (ist), der durch einen Dienst befriedigt werden soll [...] lässt (sie) sich [...] im Rahmen des Erwartungsmanagements nur gering beeinflussen.“ (Krüger 2007, S. 7). Die prädiktiven Erwartungen ließen sich aber durch Erwartungsmanagement steuern, weil diese nicht die individuellen Wünsche der Nutzer, sondern die Dienstleistung selbst betreffen (Krüger 2007, S. 7). Außerdem wirkten prädiktive Erwartungen eher positiv auf die wahrgenommene Dienstleistungsqualität, da, sollte der Kunde sich mit seiner Einschätzung der zu erhaltenden Dienstleistung geirrt haben, er lieber seine Wahrnehmung der Leistung an seine prädiktiven Erwartungen anpasst, als einen Irrtum einzugestehen. So sind prädiktive Erwartungen eher förderlich für eine positive Qualitätswahrnehmung (Bruhn 2008, S. 43f.).

Die drei Elemente des Erwartungsmanagements sind die Informationssteuerung, die Erfahrungssteuerung und die Empfehlungssteuerung (Krüger 2007, S. 8 und Bruhn 2008, S. 267). Die Informationssteuerung gehört zum direkten Erwartungsmanagement, Erfahrungssteuerung und Empfehlungssteuerung zum indirekten Erwartungsmanagement, da sie keine unmittelbare Wirkung auf die Kundenerwartungen ausüben (Bruhn 2008, S. 271). Informationssteuerung erfolgt mit servicebezogenen Informationen, die dem Kunden gegeben werden (Bruhn, Richter, Georgy 2006, S. 131). „Sie erfolgt z.B. durch mündliche oder schriftliche Leistungsdarstellungen oder Leistungsversprechen. Dies ist in einem Nutzergespräch denkbar, aber auch als Information auf einer Website, in Form von Werbematerialien wie Flyern, Broschüren o.ä. Die Informationssteuerung lässt sich sowohl zur Steigerung oder Stabilisierung als auch zur Senkung der Nutzererwartungen einsetzen.“ (Krüger 2007, S. 8). Erfahrungssteuerung geschieht „über das

---

Erlebte bezüglich der Beziehungsqualität (Freundlichkeit, individuelle Betreuung, Verhalten der Servicekräfte) und bezüglich der Leistungsqualität (Kongruenz mit den Leistungsversprechen, Produktgüte, aber auch Stimmigkeit mit dem Umfeld der Dienstleistung)“ (Becker 2007a, S. 333) und die „Erfahrungen des Kunden mit der Beziehungs- oder Leistungsqualität“ (Bruhn, Richter, Georgy 2006, S. 131). Sie findet also im Kundenkontakt statt. Empfehlungssteuerung versucht, „über Multiplikation durch den Kunden selbst (Mund-zu-Mund-Propaganda, Kunden werben Kunden)“ (Becker 2007a, S. 333) das „Empfehlungsverhalten der Kunden“ (Bruhn, Richter, Georgy 2006, S. 131) zu beeinflussen. In dieser Arbeit geht es um ein Instrument der Informationssteuerung, das die Erwartungen der Kunden beeinflusst – um Policies.

In der betriebswirtschaftlichen Literatur wird der Kundenzufriedenheit ein hoher Stellenwert beigemessen. Um diese zu erhöhen, wird u.a. das Instrument der Informationssteuerung genutzt. Zu diesem würde auch eine Auskunftspolicy zählen. Es wird als so selbstverständlich angesehen, dass Leistungsversprechen oder -beschreibungen gemacht werden, dass gar nicht weiter darauf eingegangen wird, ob oder dass diese überhaupt erfolgen sollen, sondern nur in welcher Form. Sie sollen die Erwartungen der Kunden so beeinflussen, dass diese sich im Vorhinein ein möglichst realistisches Bild von der Dienstleistung machen können. Genau das kann eine Policy leisten. Sie erläutert die wichtigsten Merkmale der Informationsdienstleistung. Aus theoretischer betriebswirtschaftlicher Sicht ist eine Policy unverzichtbar.

---

## 4 VERBREITUNG VON AUSKUNFTS-DIENST-POLICIES IN DEUTSCHLAND

### 4.1 Literatur in Deutschland

Zimmermann stellte im Jahr 2004 fest, dass „es in Deutschland meines Wissens keine Veröffentlichungen zu schriftlichen Auskunftsdienstkonzepten und deren Entwicklung gibt“ und weicht deshalb „überwiegend auf anglo-amerikanische Literatur und Beispiele“ aus (Zimmermann 2004, S. 2). Das Bild hat sich in den letzten Jahren kaum verändert. Obwohl Ernestus schon 1973 die Publizierung der „Politik des Auskunftsdienstes [...] für Mitarbeiter wie für Benutzer“ (Ernestus 1973, S. 77) fordert und Lewe 1999 „auf [...] Grundlage [eines detaillierten Plans für den Informationsdienst] das Angebot Informationsdienst für den Benutzer transparent und einschätzbar“ machen möchte, „z.B. im Rahmen eines gedruckten Benutzungsführers oder auf der Homepage im Netz“ (Lewe 1999, S. 28), gibt es kaum Literatur, die sich theoretisch mit Policies für den Auskunftsdienst auseinandersetzt. Bei den vorhandenen Publikationen handelt es sich um Erfahrungsberichte einzelner Bibliotheken oder Bibliotheksverbünde. Für die konventionelle Auskunft ist die Literatur noch rarer als für die digitale Auskunft. Schaut man sich deutsche Erfahrungsberichte von Entwicklungen digitaler Auskunftsangebote an, so findet man nicht überall, aber doch erfreulich häufig einen Abschnitt, der sich mit Policies oder Standards beschäftigt. So werden z.B. im Artikel von Ianigro, Marahrens, Töppe 2008 über den Hamburger Auskunftsdienst „Fragen Sie Hamburger Bibliotheken“ „Policies zur Anfragenbearbeitung“ thematisiert. Sie beziehen sich dabei auf die „IFLA Digital Reference Guidelines“ (2003), die als Grundlage der selbst auferlegten Leitlinien der teilnehmenden Bibliotheken dienen. Der Zweck dieser Leitlinien sei die Gewährleistung, „dass die Anfragen möglichst einheitlich abgearbeitet werden“ (Ianigro, Marahrens, Töppe 2008, S. 5). Die Festlegungen beinhalten u.a. die maximale Bearbeitungszeit und den Umgang mit personenbezogenen Daten.

Policies werden meist nur am Rande bei der Beschäftigung mit anderen Themen erwähnt. Georgy und Nothen (2006) sehen im Auskunftsdienst ein „ideales Marketinginstrument für die Bibliothek“ (Georgy, Nothen 2006, S. 240) und beschreiben in diesem Zusammenhang den Inhalt und die Funktion einer Policy (Georgy, Nothen 2006, S. 241f.).

Bei anderen Veröffentlichungen taucht bei Forderungen nach Policies der Begriff „Policy“ nicht unbedingt auf, aber wenn z.B. Meinhardt in einem Artikel über die Deutsche Internetbibliothek schreibt,

Wäre hier [unter "Wir über uns"] nicht die Stelle, um – ohne hochtrabend zu sein – bibliothekarisches Ethos ins Spiel zu bringen oder zumindest die Überzeugung für das eigene Angebot nach außen zu tragen?[...] Warum eigentlich kein: 'Wir sind..., wir wollen..., wir richten



---

uns an..., wir zeigen Ihnen..., unsere Grundsätze sind...'? Warum nicht auch einen Blick hinter die Kulissen gestatten: 'Internetbibliothek inside' – und damit ist nicht eine Tabelle gemeint, die die beteiligten Bibliotheken auflistet und verlinkt, sondern die Gesichter hinter dem Portal. (Meinhardt 2004, S. 37)

klingt das sehr nach Inhalten einer Policy.

Bei beiden bis jetzt genannten Artikeln, die sich mit konkreten Auskunftsangeboten beschäftigen, handelt es sich um Auskunftsverbünde. Es scheint, dass digitale Auskunft im Verbund eher zur Beschäftigung mit Policies führt als ein individueller Dienst einer einzigen Bibliothek. Ein seltenes Gegenbeispiel bietet Krüger (2007). Mit „Erwartungs- und Qualitätsmanagement in der Online-Vermittlung von Fachinformationen“ bezieht sie sich zwar auch auf ein konkretes Produkt (EconDesk der ZBW Kiel), beschäftigt sich aber auch theoretisch mit Policies und Erwartungs- und Qualitätsmanagement. Dazu gehört auch eine auf der Website veröffentlichte Leistungsdarstellung (Service Policy). Sie dient dazu, den Nutzern eine realistische Einschätzung des Dienstes zu ermöglichen und umfasst folgende Informationen:

- den inhaltlichen Umfang der Anfragen (die Art der Anfragen), die an EconDesk gestellt werden können,
  - das fachliche Spektrum der Anfragen, die an EconDesk gestellt werden können,
  - die Bearbeitungszeiten,
  - den Umfang der Informationen, die übermittelt werden können,
  - die Sprachen, in denen Anfragen gestellt und beantwortet werden können,
  - die wissenschaftliche Qualität der Antworten und die Art der verwendeten Quellen
- (Krüger 2007, S. 8)

Interessanterweise ergänzt EconDesk diese Policy durch Beispiele von Anfragen und Antworten, durch die der Nutzer ziemlich genau einschätzen kann, mit welcher Art Dienstleistung er rechnen kann (Krüger 2007, S. 8).

Klostermann (2007) beschäftigt sich wiederum mit digitalen Auskunftsverbünden und deren Evaluation, und in diesem Zusammenhang, als einem von drei Evaluationsblöcken, mit Policies. Die deutschen Auskunftsverbünde unter seinen Testverbünden schneiden im Bereich Policy in allen drei Unterpunkten (Datenschutz, Serviceinformationen und Verhaltensregeln) schlecht ab und stehen hinter den angloamerikanischen und skandinavischen Angeboten zurück (vgl. Klostermann 2007, S. 74ff.).

Zimmermann (2004) hat sich als erste in Deutschland mit dem Thema Reference Policies beschäftigt. Sie war in ihrem Praxissemester in der Stadtbibliothek Reutlingen dafür zuständig, ein schriftliches Auskunfts-

---

dienstkonzept zu entwickeln. In ihrer Arbeit greift sie auf Literatur aus dem angloamerikanischen Raum zurück, um eine Anleitung zu schreiben, wie andere Bibliotheken vorgehen können, um selbst so ein Konzept zu entwickeln. Der Fokus der Betrachtung liegt auf den Mitarbeitern und der Entwicklung eines Auskunftsdienstkonzepts, das nicht zur Veröffentlichung gedacht ist: „Zwar wären einzelne Standards auch für die Kunden interessant (welche Fragen werden beantwortet; über welche Zugangswege können Anfragen gestellt werden; Beantwortungszeit für schriftliche Anfragen), aber die Standards sind eindeutig, auch in ihren Formulierungen, auf die fachlich geschulten Mitarbeiter ausgerichtet, denen sie Orientierung, Tipps und Rückhalt geben sollen.“ (Zimmermann 2004, S. 78) Wenngleich Zimmermann an einer anderen Stelle feststellt, dass „nicht nur auf Seiten der Bibliotheksmitarbeiter [...] für eine einheitliche Qualität der Dienstleistungen klare Leitlinien benötigt [werden]. Auch auf der Kundenseite mangelt es an Transparenz: Viele Kunden wissen gar nicht, was sie vom Auskunftsdienst erwarten können. Umso wichtiger ist eine Definition dessen, was der Auskunftsdienst leistet und was nicht.“ (Zimmermann 2004, S. 1)

Zachlod untersucht die Verbreitung von digitalen Auskunftsdiensten und deckt auf, dass 2003 lediglich 34% der an der Befragung teilgenommenen großstädtischen Öffentlichen Bibliotheken und 66% der Universitätsbibliotheken über einen digitalen Auskunftsdienst verfügten (Zachlod 2004, S. 233). Dabei gestaltete sich die Präsentation auf der eigenen Bibliothekseite in vielen Fällen als mangelhaft. Bei Analyse der bibliothekarischen Websites war nur bei 10% der Öffentlichen und 51% der Wissenschaftlichen Bibliotheken ein digitaler Auskunftsdienst zu identifizieren. Die tatsächlichen Zahlen wurden vom Autor schließlich erst durch eine Befragung ermittelt. Die Hauptursache für das Nicht-Erkennen eines digitalen Auskunftsdienstes auf der Website liegt seiner Meinung nach „in den mangelnden oder gar fehlenden Nutzungsbedingungen (Policy) für diesen Dienst.“ (Zachlod 2004, S. 196) Auch bezeichnet er die Policy eines digitalen Auskunftsdienstes als einen „der wichtigsten funktionalen Aspekte“. Im Zuge seiner Untersuchung kam heraus, dass gerade einmal drei von 21 Großstadtbibliotheken mit digitalem Auskunftsdienst und nur vier von 38 Universitätsbibliotheken, die digitale Auskunft anbieten, eine Policy veröffentlicht haben. Erstaunlich ist, dass mehrere befragte Bibliotheken zwar über Bestimmungen bzgl. Zielgruppe, Art der beantworteten Fragen und Zeitrahmen zur Beantwortung verfügen, diese die Informationen dem Nutzer aber größtenteils trotzdem nicht zugänglich machen (Zachlod 2004, S. 207).

Ein anderer Themenkomplex, der sich mit Policies im weitesten Sinne beschäftigt, ist das Qualitätsmanagement von Auskunftsdiensten. Zu nennen ist hier „Was für ein Service!“ (Becker, Riehm 2007). Dort wird die Entwicklung von Qualitätsstandards der Münchner Stadtbibliothek Am Gasteig beschrieben. Sie wurden eingeführt um „dem Mitarbeiter an der Theke Sicherheit in unterschiedlichen Auskunftssituationen zu vermitteln und [...] für einen weitestgehend einheitlichen Servicelevel in Breite und Tiefe zu sor-

---

gen.“ (Becker, Riehm 2007, S. 177) und „sowohl sich als auch den Kunden [zu zeigen], dass man die eigene Arbeit reflektiert, als fremdwahrgenommen realisiert und entsprechend dieser kundenseitigen Wahrnehmung als ‚objektiv gute Serviceleistung‘ definiert. Damit wiederum bieten die Standards jedem Mitarbeiter einen Rahmen zur Orientierung darüber, was die Bibliotheksleitung, die Kollegen und auch ‚der Profi in einem selbst‘ im Arbeitsfeld des Auskunftsservices erwartet.“ (Becker, Riehm 2007, S. 169). Die Standards wurden ergänzt um Verhaltensweisen, die „die einzelnen, praktischen Umsetzungen eines Standards“ (Becker, Riehm 2007, S. 170) darstellen. Es wird zwischen Standards und Verhaltensweisen unterschieden, wobei sich laut Becker und Riehm nur die eigentlichen Standards zur Publikation für die Kunden eignen. Ein Standard ist die Formulierung eines Ideals, das unabhängig von bestimmten Situationen gilt. Verhaltensweisen hingegen entsprechen einzelnen situationsspezifischen Bestimmungen, die die Standards konkret umsetzen. Die Kunden haben einen Anspruch auf Erfüllung der Standards. (Becker, Riehm 2007, S. 170)

Die Standards lauten z.B. (s. „Die Qualitätsstandards für den Auskunftsdienst in der Münchner Stadtbibliothek Am Gasteig“, in: Becker 2007, S. 187ff.):

„Wir widmen dem Kunden unsere ganze Aufmerksamkeit.“

„Wir geben uns erst zufrieden, wenn der Kunde zufrieden ist und akzeptieren, wenn dieser nicht an allen unseren Servicemöglichkeiten interessiert ist.“

„Wir bewahren Diskretion.“

„Wir nehmen Probleme und Beschwerden ernst und sichern eine Klärung zu.“

„Wir klären gemeinsam mit dem Kunden Art und Umfang der gewünschten Information.“

Diese Standards werden inzwischen in einem Prozess des kollegialen Feedback genutzt und ein „Standard der Woche“ eingeführt. (Becker 2009)

Der digitale Auskunftverbund InfoPoint, dem die Deutsche Nationalbibliothek, die Stadtbücherei Frankfurt am Main, die Universitätsbibliothek Johann Christian Senckenberg und die USA-Bibliothek der Universitätsbibliothek Mainz angehören, hat sich mit dem Thema Qualitätsmanagement auseinandergesetzt. Albrecht schreibt zwar 2005 noch, dass es „an keiner der InfoPoint-Bibliotheken, weder für den konventionellen noch für den digitalen Rahmen“ ein „dezidiertes Qualitätsmanagement für die Auskunftsdienste“ (Albrecht 2005, S. 1286) gebe. Ein Jahr später allerdings berichtet sie von der Erarbeitung von Standards aufgrund der sich „in Umfang, Struktur und Qualität deutlich voneinander unterscheiden[den]“ (Albrecht 2006, S. 608) Antworten der einzelnen Bibliotheken.

---

Sie stellt fest, dass es keine deutschsprachigen Standards gibt, auf die zurückgegriffen werden könne, und dass auch die Literatur zum Thema eher rar ist. Sie weicht auf die IFLA und US-amerikanische bibliothekarische Verbände aus (u.a. die RUSA und deren „Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers“ 2004). Basierend auf den „IFLA Digital Reference Guidelines“ (2003) der Reference and Information Services Section wurden dann die „Qualitätsanforderungen für die Beantwortung von Fragen aus / in Infopoint“ erstellt.

Auch in einem deutschsprachigen Lehrbuch findet die Policy für den Auskunftsdienst inzwischen Erwähnung, allerdings auch hier mit einem Blick auf die US-amerikanische Bibliothekslandschaft: „In amerikanischen Bibliotheken ist es üblich, die eigenen Dienstleistungsangebote in einer sogenannten "Policy" zu beschreiben. Derartige Leitlinien schaffen Transparenz gegenüber den Benutzern, dienen aber ebenso der Selbstvergewisserung und regelmäßigen Überprüfung.“ (Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland 2006, S. 211f.)

Die Stadtbibliothek Stuttgart entwickelte 2006/2007 Auskunftsstandards (Emminger 2007). Dies wurde nötig, da u.a. die zunehmende Anzahl neuer Angebote und Auskunftsinstrumentarien für den Kunden schwer zu durchschauen war. Emminger beschreibt das Vorgehen der Entwicklung von Standards. Am Anfang steht die Erfassung des Ist-Zustands, der im Falle der Stadtbibliothek Stuttgart zu der Erkenntnis führte, dass eine Auskunftskonzeption für das Gesamtsystem nötig sei, mit der Festlegung von Aufgaben und Zielsetzung der Abteilungen. Die Zielsetzung der eingesetzten Projektgruppe waren die Zielsetzung und Abgrenzung der einzelnen Angebote, die Formulierung von Standards, Entwicklung einer Organisationsstruktur der Auskunft, eines Schulungskonzeptes und einer Broschürenreihe (vgl. Emminger 2007, S. 202). Die einzelnen Schritte auf dem Weg waren die Ist-Analyse, die Stärken-Schwächen-Analyse, Visionen („Wie wird die Auskunft 2008 aussehen?“) und das Selbstverständnis als Auskunftsbibliothekare (gemeinsame Vision, gemeinsames Selbstverständnis).

Lindner (2000) beschäftigt sich in einem Artikel über Qualität und Effizienz im Auskunftsdienst mit der Einführung des Total Quality Managements. Im Teilbereich Benutzerorientierung nennt sie u.a. „professionelle Auskunftsgespräche und die Zuverlässigkeit der angekündigten Dienstleistungen.“ (Lindner 2000, S. 81)

Die UB Kiel beschreibt eine Umfrage unter acht E-Mailauskunft anbietenden Bibliotheken in Deutschland, die durchgeführt wurde, um die gewonnenen Informationen für die Neustrukturierung der eigenen E-Mailauskunft zu nutzen. Der Fragenkatalog umfasste neben organisatorischen Fragen auch Policythemen. Besonders der Punkt „Haben Sie sich allgemeine Vorgaben für die Bearbeitung der Mails gegeben (z.B. Beantwortung innerhalb von 24 Stunden, Höchstbearbeitungszeit für eine Mail [...])?“ (Wegner 2007, S. 314) interessiert in diesem Zusammenhang. Gebühren wurden von zwei Bibliotheken für aufwändigere Recherchen erhoben.

---

ben. Die Tiefe der Beantwortung hängt vom Fragesteller und der personellen Situation ab. Bei der Art der Antwort gilt das Prinzip „Hilfe zur Selbsthilfe“. In allen befragten Bibliotheken gilt eine Antwort innerhalb von 24 Stunden als angestrebter Zeitrahmen, maximal sind es drei Tage. Die UB Kiel entwickelte dann Richtlinien zur Vorgehensweise bei der Bearbeitung von E-Mailanfragen, „weil große Unterschiede in punkto Zeitbeanspruchung, Form und Qualität der Beantwortung der Mails auftraten“. Diese Richtlinien umfassen u.a. Angaben zur Priorität von Anfragen (persönlich Vorrang vor per E-Mail), den Zeitrahmen für eine Antwort (24h Mo-Fr), Weiterleitungen, nicht beantwortete Fragen (juristische und medizinische). Es handelt sich aber auch hier um ein internes Instrument.

Es gibt in Deutschland Literatur zu Auskunftspolicies, aber kaum als Hauptuntersuchungsgegenstand wie in den USA, sondern eher am Rande bei der Beschäftigung mit digitaler Auskunft, vor allem im Verbund. Entwickelte Standards sind meist nur für den internen Gebrauch gedacht. Die Sichtung der deutschen Literatur lässt vermuten, dass die Verbreitung von Auskunftsdienst-Policies in Deutschland nicht besonders ausgeprägt ist.

## 4.2 Anfrage über bibliothekarische Mailinglisten

Auf eine Anfrage an die bibliothekarischen Mailinglisten Inetbib und Forumoeb (<http://www.inetbib.de/> und <http://listen.hbz-nrw.de/mailman/listinfo/forumoeb>), ob es Policies für den Auskunftsdienst gebe, ob die Entwicklung geplant sei oder welche Gründe es gebe, darauf zu verzichten, antworteten 16 Bibliotheken (s. „E-Mail-Antworten auf Anfragen in Inetbib und forumoeb vom 28.04.2010“ unter „Sonstige Quellen“). Von den 16 Antworten von Bibliotheken (im Gegensatz zu „persönlichen“ Antworten von Bibliothekaren) waren eine von der Nationalbibliothek, eine von einer Staatsbibliothek, zwei von Zentralen Fachbibliotheken, acht von Hochschulbibliotheken und vier von Öffentlichen Bibliotheken.

Neun der Bibliotheken antworteten, sie hätten Leitlinien bzw. Standards, fünf planten oder waren gerade bei der Entwicklung von solchen (einmal für den ganzen Benutzungsbereich (Bahlburg 2010), einmal (Delin 2010) „wurden diese Auskunftsstandards von unserer Leitung nicht akzeptiert. Standards wurden als überflüssig angesehen.“), die beiden anderen zeigten sich am Thema interessiert, u.a. da „es sehr große Unterschiede in der Ausgestaltung der Tätigkeit im Kolleginnenkreis“ (Zimmermann 2010) gebe.

Vier der neun Texte sind nur zum internen Gebrauch gedacht. Beide Öffentlichen Bibliotheken gehören dazu. Auf Nachfrage verriet die Stadtbibliothek Reutlingen, dass sie sich noch keine Gedanken darüber gemacht hätten, dass man diese Leitlinien den Kunden zugänglich machen könnte (Goldbrunner 2010b). Auch die Stadtbibliothek Weilheim betonte, dass ihre Standards nur als internes Instrument gedacht seien. Obwohl sie zugab, „dass Ersttäter an der Infotheke nicht so genau wissen, was sie erwarten können“ (Keller-Bitzer 2010b). Die Staatsbibliothek zu Berlin ist in der

---

Entwicklungsphase von Qualitätsstandards für die Auskunft und stellte ihr (internes) Papier zu den Standards für die schriftliche Auskunft zur Verfügung. Auf die Nachfrage, ob eine Veröffentlichung geplant sei, wurde mitgeteilt, dass die „Standards [...] zunächst internes Instrument und daher zunächst nur für die Mitarbeiter des Hauses bestimmt [sind]. Aber natürlich beinhalten sie, explizit wie implizit, auch ein Dienstleistungsangebot, welches gegenüber den Benutzern kommuniziert werden sollte – oder besser – kommuniziert werden muss“ (Schmieder-Jappe 2010b).

Die veröffentlichten Policies sind: die Auskunftsstandards der Bibliothek der Helmut-Schmidt-Universität<sup>13</sup>, „Über EconDesk“<sup>14</sup> der ZBW Kiel, Leitlinien für den Auskunftsdienst<sup>15</sup> bzw. für Auskunftsanfragen der USB Köln auf der Seite des Auskunftsformulars; die Online-Fachauskunft der „ZB Med Ernährung, Umwelt, Agrar“ hatte folgenden Text auf der Website zu stehen: „Willkommen bei der Online-Fachauskunft der ZB MED Ernährung, Umwelt, Agrar. in Bonn. Sie haben Fragen zu Aufsätzen, Büchern, Zeitschriften, suchen Informationen zu Bibliotheken und allem, was damit zusammenhängt? Dann fragen Sie uns! Innerhalb von 48 Stunden (Mo - Fr, außer an Feiertagen) erhalten Sie von uns Antwort.“, die „Charta der virtuellen Auskunft über die Schweiz“ der Schweizerischen Nationalbibliothek, die die Punkte „Auftrag und Ziele“, „Was ist die virtuelle Auskunft über die Schweiz?“, „Visibilität“, „Wie funktioniert die virtuelle Auskunft?“, „Wie kann man die virtuelle Auskunft nutzen?“, „Wer beantwortet die Fragen?“, „Bearbeitungszeit“, „Bearbeitungstiefe“, „Aufbau der Antworten“ (inspiriert von der Reference and Users Services Association), „Kosten“, „Persönliche Daten, Vertraulichkeit, Nutzung“, „Auf welche Fragen antwortet die virtuelle Auskunft?“ und „Welche Fragen beantwortet die virtuelle Auskunft nicht?“ umfasst. Die Charta ist von den Guidelines der Reference and User Services Association<sup>16</sup> inspiriert.

Von den fünf veröffentlichten Texten waren drei für ausschließlich digitale Angebote (EconDesk, Online-Fachauskunft der ZB Med, Schweizerische Nationalbibliothek – Virtuelle Auskunft über die Schweiz), und bei der Virtuellen Auskunft über die Schweiz handelt es sich um einen Auskunftsverbund. Das bestätigt die Annahme, dass eher Standards vereinbart werden, wenn es um digitale Auskunft und/oder um Auskunftsverbünde geht.

---

<sup>13</sup> Standards, die wir Ihnen bieten möchten. Die Bibliothek der Helmut-Schmidt-Universität. [http://ub.hsu-hh.de/standards\\_ausk.html](http://ub.hsu-hh.de/standards_ausk.html) [Stand: 07.11.2011]

<sup>14</sup> Über EconDesk. Leibniz-Informationszentrum Wirtschaft. <http://www.zbw.eu/service/econdesk/ueberecondesk.htm> [Stand: 28.01.2011]

<sup>15</sup> Informationen zum Auskunftsangebot. Universitäts- und Stadtbibliothek Köln. [http://www.ub.uni-koeln.de/res/auskunft/res/informationen/index\\_ger.html](http://www.ub.uni-koeln.de/res/auskunft/res/informationen/index_ger.html) [Stand: 03.11.2011]

<sup>16</sup> RUSA Guidelines. Reference and User Services Association. <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/index.cfm> [Stand: 2011]

---

## 4.3 Untersuchung

### 4.3.1 Entwicklung und Darstellung des Kriterienkatalogs

Die Entwicklung des Kriterienkatalogs ergibt sich aus dem theoretischen Teil dieser Arbeit, insbesondere der Darstellung der möglichen Bestandteile in Kapitel 3.1.3. Der Kriterienkatalog ist in zwei große Abschnitte unterteilt, einmal die konventionelle und einmal die digitale Auskunft. Zuerst wird überprüft, ob es eine eigene Website der Auskunft bzw. Information gibt. Danach werden Formalien der Policy abgefragt, nämlich die Platzierung, der Name und das Datum der Policy. Anschließend werden die möglichen Bestandteile abgeprüft. Im zweiten Teil wird als erstes überprüft, ob es überhaupt eine digitale Auskunft gibt und in welcher Form (E-Mail oder Chat). Die digitale Auskunft musste bestimmte Kriterien erfüllen. Die alleinige Angabe einer E-Mailadresse reichte nicht. Es sollte ein eigenes Webformular der Auskunft geben. Nähere Erläuterungen zu Definition und Interpretation der einzelnen Punkte erfolgen bei der Auswertung. Dann wurde untersucht, ob es sich um einen Auskunftsverbund handelt. Danach ist der Aufbau analog zum ersten Teil für die konventionelle Auskunft. Es wird ebenfalls die Platzierung, Form und das Datum abgefragt, anschließend die möglichen Bestandteile.

Während der Testphase wurde der Kriterienkatalog an die vorgefundenen Gegebenheiten angepasst. So gab es zwar sehr selten den Bestandteil „zugelassene Fragetypen“ in der erwarteten Form, dafür aber häufig eine Aufzählung der Leistungen, eingeleitet mit Worten wie, „Wir informieren Sie über...“, „Unsere Angebote umfassen...“ usw. Die häufigsten dieser Angebote wurden daraufhin aufgenommen und abgeprüft.

Als letzter Punkt wurde noch ein freies Formularfeld eingefügt, um Beobachtungen festhalten zu können. Für den Teil der digitalen Auskunft wurde teilweise auf den zweiten Evaluationsblock des Kriterienkatalogs Klostermanns zur Evaluation von digitalen Auskunftsverbünden zurückgegriffen (Klostermann (2007), auf Grundlage der „Facets of Quality“ (Virtual Reference Desk 2003), „IFLA Digital Reference Guidelines“ (2003), „Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services“ (2004), „Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers“ (2004), vgl. Kapitel 3.1.3 dieser Arbeit).

Der Kriterienkatalog sieht folgendermaßen aus:

<b>Auskunft allgemein (konventionelle „Vor-Ort-Auskunft“)</b>
eigene Website der Auskunft/Information
Platzierung der Policy auf der Website (wie viele Klicks)
Name der Policy
Datum der Policy
<b>Bestandteile</b>
Library Mission
Reference Mission
Definition Auskunftsdienst
Begründung Policy
Mitarbeiter: Qualifikation / Weiterbildung
Foto der Mitarbeiter
Ressourcen
Zielgruppe
Gebühren
Standards
Evaluation
Referrals
Datenschutz
Haftungsausschluss / rechtliche Gewähr
"Angebote" – Wir informieren Sie über...., Folgende Unterstützung bieten wir Ihnen an:
Medienbestände und deren Benutzung
Beratung bei der Medienauswahl
recherchieren Autoren- und Titelwünsche / Recherchen in der Welt der Medien
Suche nach Literatur zu den Themen, die Sie interessieren, Mediensuche zu einem inhaltlichen Schwerpunkt
Orientierung
Einrichtungen und Benutzungsmöglichkeiten / allgemeine Fragen zur Benutzung der Bibliothek
Literaturrecherche in Katalogen, Bibliographien und Datenbanken
Informationssuche im Internet
Literaturbeschaffung über die Fernleihe
fachbezogene Auskünfte – Verweis auf Fachreferenten
Einführungen / Schulungen
zugelassene Fragetypen
nicht zugelassene Fragetypen
<b>Digitale Auskunft</b>
E-Mail
Chat
individuell oder Verbund
Platzierung Policy auf der Website
Form der Policy
Name der Policy



---

Datum der Policy
<b>Bestandteile</b>
Mitarbeiter: Qualifikation / Weiterbildung
Ressourcen
Zielgruppe
Gebühren
Standards
Beschwerdemanagement
Referrals
wie viel Fragen pro Nutzer
Zeitraumen für die Beantwortung der Frage
welche Art von Antwort
User Behavior / Verhaltensregeln
Datenschutz
welche Daten
wer Zugang
wie lange personenbezogene Daten gespeichert
zu welchem Zweck
Haftungsausschluss / rechtliche Gewähr
zugelassene Fragetypen
nicht zugelassene Fragetypen
Literaturlisten
Übersetzungen
Rechtsberatung
Steuerfragen
Auskünfte zu Patenten
medizinische Auskünfte
Kommentar

**Abbildung 6: Kriterienkatalog**

#### 4.3.2 Auswahl der Testbibliotheken

Die Untersuchung sollte die Verbreitung von Auskunftsdienst-Policies in Deutschland aufzeigen. Daher beschränkte sich die Auswahl der Testbibliotheken territorial auf Deutschland. Es wurde versucht, möglichst viele Bibliothekstypen einzubeziehen. Dementsprechend wurden Testbibliotheken aus drei Bereichen aus der Deutschen Bibliotheksstatistik (DBS, <http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs/>) ausgewählt: Öffentliche Bibliotheken (ÖBs), Wissenschaftliche Bibliotheken (WBs) und Wissenschaftliche Spezialbibliotheken (SpBs). Zusätzlich wurden sechs wichtige Bibliotheken der deutschen Bibliothekslandschaft überprüft, die nationalbibliothekarische Aufgaben übernehmen und damit auch eine Vorbildfunktion erfüllen: die Deutsche Nationalbibliothek (DNB), die Staatsbibliothek zu Berlin (SBB Berlin), die Bayerische Staatsbibliothek München (BSB München) sowie die Zentralen Fachbibliotheken Technische Informationsbibliothek (TIB

---

Hannover), die Deutsche Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften (ZBW Kiel) und die Deutsche Zentralbibliothek für Medizin (ZB Med Köln) (nachfolgend unter „SBs“ zusammengefasst). Insgesamt wurden 233 Bibliotheken zur Untersuchung ausgewählt.

ÖBs: Die ÖBs wurden aus der DBS 2008 nach folgenden Kriterien ausgesucht: Bibliothekstyp: Öffentliche Bibliothek, Bestand größer als 30.000 Medieneinheiten (ME), in öffentlicher Trägerschaft (Staat (Bund oder Republik), Land, Kreis/Bezirk, Kommune/Gemeinde, Sonstige öffentliche Trägerschaft, Körperschaft/Stiftung des öff. Rechts) und Einwohnerzahl größer als 100.000 Einwohner (EW). So wurden 88 Großstadtbibliotheken ausgewählt.

WBs: Die WBs wurden aus der DBS 2008 nach folgenden Kriterien ausgesucht: Bibliothekstyp: Universitätsbibliothek oder Fach-/Hochschulbibliothek, Bestand größer als 300.000 ME, in öffentlicher Trägerschaft (Staat (Bund oder Republik), Land, Kreis/Bezirk, Kommune/Gemeinde, Sonstige öffentliche Trägerschaft, Körperschaft/Stiftung des öff. Rechts). So wurden 82 Hochschulbibliotheken ausgewählt.

SpBs: Die SpBs wurden aus der DBS 2008 nach folgenden Kriterien ausgesucht: Bibliothekstyp: Wissenschaftliche Spezialbibliotheken, Bestand größer als 100.000 ME, Unterhaltsträger: Staat (Bund oder Republik), Land, Kreis/Bezirk, Kommune/Gemeinde, Sonstige öffentliche Trägerschaft, Körperschaft/Stiftung des öff. Rechts, Körperschaft/ Stiftung des priv. Rechts, Sonstige Religionsgemeinschaften, Private Trägerschaft oder Ausländische Trägerschaft. So wurden 57 Spezialbibliotheken ausgewählt.

#### 4.3.3 Durchführung der Untersuchung

Untersucht wurden die Websites der Bibliotheken, denn diese Arbeit behandelt die veröffentlichten Policies. Es wurde schnell klar, dass es kaum Policies nach US-amerikanischem Vorbild gibt. Deswegen wurden die Bestandteile einzeln gesucht und auch gewertet, auch wenn sie nicht in einem zusammenhängenden Dokument stehen, sondern nur im Zusammenhang mit der Auskunft erwähnt werden. Die Untersuchung fand im Zeitraum vom 07.07. bis 28.07.2010 statt.

#### 4.3.4 Ergebnisse der Untersuchung

##### Eigene Website der Auskunft/Information

Als erste Voraussetzung für eine Policy sollte es überhaupt erst einmal eine organisierte Auskunft geben, die idealerweise auch eine Erwähnung auf der Website der Bibliothek findet. Deswegen wurde als erstes überprüft, ob die Bibliothekswebsite eine eigene Website für die Auskunft bzw. Information pflegt. In einigen Fällen wurde auch eine Website zum Lesesaal dazu gezählt, wenn sie die entsprechenden Informationen enthielt. Wenn es keine zweigstellenübergreifende Auskunftsseite gab, wurde auf die Zentralbibliothek zurückgegriffen. Eine alleinige Erwähnung der Auskunft unter „Kon-

---

takt“ zählte nicht als eigene Website. Es stellte sich allerdings heraus, dass dieser Punkt doch kein Ausschlusskriterium für das Vorhandensein von einzelnen Policybestandteilen ist, denn es gibt auch Policybestandteile, die zwar nicht auf einer ausschließlich die Auskunft betreffenden Website standen, aber z.B. über A-Z-Listen zu erreichen oder auf allgemeinen Benutzungs- oder Serviceseiten zu finden waren.

Insgesamt verfügten 36% (84 Bibliotheken) der getesteten 233 Bibliotheken über solch eine eigene Website für die Auskunft bzw. Information. Die Hochschulbibliotheken hatten eher eine eigene Website (65,85% oder 54 von 82) als die Öffentlichen (22,73% oder 20 von 88) und die Spezialbibliotheken (10,53% oder 6 von 57). Vier der Spezialbibliotheken (7,02%) verfügten über gar keinen Internetauftritt. Ansonsten waren es dort eher Informationsvermittlungsstellen und Expertenrecherchen als die klassische Auskunft. Von den sechs großen extra ausgewählten Bibliotheken verfügten zwei (DNB, ZB Med Köln) nicht über eine eigene Website für die Auskunft. Die ZBW Kiel hat alle „Auskunftskanäle“ unter EconDesk in einer Rubrik zusammengefasst.

#### Platzierung der Policy

Die Auffindbarkeit der Policy spielt eine wichtige Rolle, deswegen wurde untersucht, wo sich die Informationen befanden. Da es kaum „echte“ Policies als eigenständiges Dokument gab, ist der überwiegende Teil der Policybestandteile direkt auf der Website der Auskunft/Information zu finden gewesen. Insgesamt 70 Mal (30,04% der Testbibliotheken) waren ausschließlich auf der Auskunftsseite Policybestandteile zu finden. Zweimal war die Policy einen Klick von dieser Seite entfernt, einmal gab es mehrere Policy-Dokumente, die also sowohl auf dieser Seite als auch einen Klick entfernt platziert waren (ZBW Kiel). Da es auch Bibliotheken mit Policybestandteilen gab, die nicht über eine spezielle Auskunftsseite verfügten, gibt es mehr Bibliotheken mit einzelnen Bestandteilen, als hier mit Platzierung aufgezählt werden.

#### Name der Policy

Da, wie schon angeführt, kaum spezifische Policies zu finden waren, sind auch nicht viele Namen für solche Schriftstücke zu verzeichnen. Die Bibliothek der Helmut-Schmidt-Universität (HSU Hamburg) hat hinter dem Link „Unsere Servicekriterien: Leistungen und Standards im Auskunftsdienst“ eine Policy, die sich „Standards, die wir Ihnen bieten möchten“ nennt. Die Universitäts- und Stadtbibliothek (USB Köln) hat in Frage-Antwort-Form „Informationen zum Auskunftsangebot“ zusammengestellt. Die ZBW Kiel hat mehrere Dokumente, die Policybestandteile enthalten: „Benutzungsbedingungen“, „Über EconDesk“ (in Frage-Antwort-Form) und „Hilfe zur Nutzung von EconDesk“. Bei keiner Öffentlichen oder Spezialbibliothek wurden Policies mit einem Namen gefunden.

---

### Datum der Policy

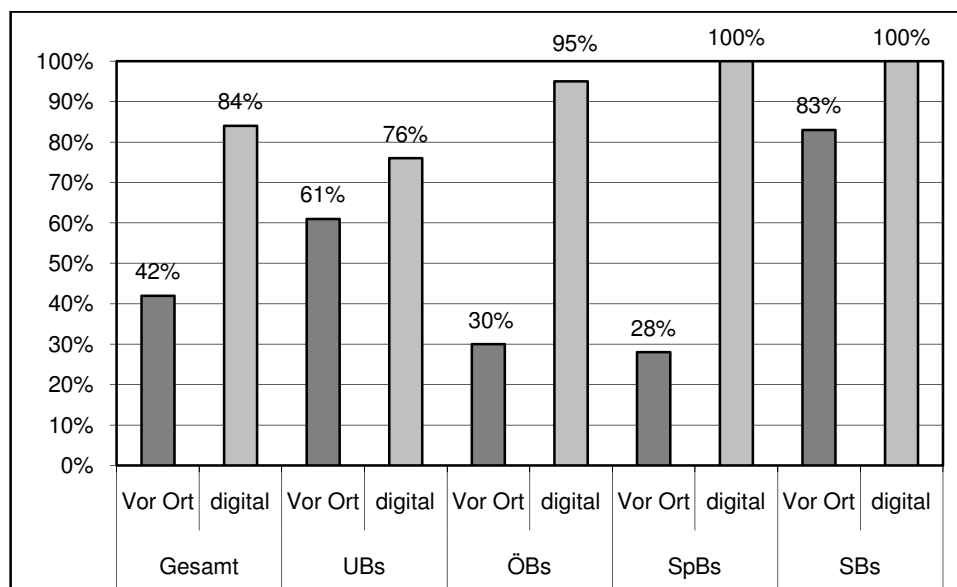
Keine Policy enthielt die Angabe, wann sie erstellt wurde. Zwar wurde ab und zu angezeigt, wann die Website das letzte Mal geändert wurde, aber das entspricht nicht dem Kriterium, das hier abgefragt wurde.

### Bestandteile

Es folgt nun der Abschnitt, in dem das Vorhandensein und teilweise auch die Ausprägungen der einzelnen Bestandteile ausgewertet werden. Dem wird vorangestellt, wie viele Bibliotheken überhaupt über Policybestandteile verfügen und wie oft wie viele Bestandteile vorkommen. In der folgenden Tabelle ist abzulesen, wie viele persönliche Vor-Ort-Auskunftsangebote und wie viele digitale Auskunftsangebote über wie viele Policybestandteile verfügen. Interessant sind die Prozentzahlen, die anzeigen, wie viele der gesamten Testbibliotheken bzw. wie viele der digitalen Auskunftsangebote überhaupt über mindestens einen Policybestandteil verfügen. Insgesamt verfügen 42% der Testbibliotheken über mindestens einen Policybestandteil. Von den vorgefundenen 79 digitalen Auskunftsangeboten verfügen sogar 84% darüber. In allen Bibliotheksgruppen stellt es sich so dar, dass prozentual mehr digitale Auskunftsangebote Policybestandteile veröffentlichen als die Vor-Ort-Auskünfte (s. Abb. 7). Bei den Öffentlichen Bibliotheken ist dies stärker ausgeprägt als bei den Hochschulbibliotheken (s. Tab. 1).

	<b>Gesamt</b>		<b>UBs</b>		<b>ÖBs</b>		<b>SpBs</b>		<b>SBs</b>	
<b>Anzahl Bestandteile</b>	Vor Ort	digital	Vor Ort	digital	Vor Ort	digital	Vor Ort	digital	Vor Ort	digital
<b>1</b>	48	11	24	10	11	0	10	1	3	0
<b>2</b>	33	17	18	11	11	2	3	3	1	1
<b>3</b>	8	11	4	2	2	8	2	0	0	1
<b>4</b>	5	9	2	4	2	5	1	0	0	0
<b>5</b>	1	6	1	4	0	2	0	0	0	0
<b>6</b>	0	6	0	4	0	1	0	0	0	1
<b>7</b>	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>8</b>	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
<b>9</b>	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
<b>10</b>	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
<b>11</b>	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0
<b>12</b>	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
<b>13</b>	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Summe</b>	<b>97</b>	<b>66</b>	<b>50</b>	<b>38</b>	<b>26</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>% der Testbibliotheken</b>	<b>42%</b>	<b>28%</b>	<b>61%</b>	<b>46%</b>	<b>30%</b>	<b>22%</b>	<b>28%</b>	<b>7%</b>	<b>83%</b>	<b>83%</b>
<b>% der digitalen Angebote</b>	<b>-</b>	<b>84%</b>	<b>-</b>	<b>76%</b>	<b>-</b>	<b>95%</b>	<b>-</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>	<b>100%</b>

**Tabelle 1: Bibliotheken mit Policybestandteilen nach Anzahl der Bestandteile**



**Abbildung 7: Testbibliotheken bzw. digitale Auskunftsangebote mit mindestens einem Policybestandteil in Prozent**

### Library Mission

Der Bestandteil des Bibliotheksleitbildes, also der „Library Mission“ war kein einziges Mal im Zusammenhang mit der Auskunft angegeben. Es gab durchaus Bibliotheken, die über ein Leitbild verfügten, aber da dieses nicht Bestandteil einer Auskunftsdienstpolicy war oder nicht von der Auskunftswelt darauf hingewiesen wurde, zählte es nicht dazu.

### Reference Mission

Die „Reference Mission“, also das Leitbild der Auskunftsabteilung, wurde nur zwei Mal festgestellt. Bei beiden Bibliotheken handelt es sich um Hochschulbibliotheken:

- UB Hildesheim: „Das Auskunftsteam hat die Aufgabe, die in der Universitätsbibliothek (UB) Hildesheim vorhandenen elektronischen Medien bekannt zu machen, Hilfestellung beim technischen Umgang zu geben und NutzerInnen bei der Suche nach Fachinformationen zu unterstützen.“
- HSU Hamburg: „Die Bibliothek der Helmut-Schmidt-Universität bietet sowohl ihren Angehörigen, als auch einer breiten, wissenschaftlich interessierten Öffentlichkeit – regional, national und international – freien Zugang zu ihren Ressourcen. Durch die Dienstleistungen ihres Auskunftsdienstes werden die Informationsbedürfnisse der Kunden optimal und in einheitlicher Qualität erfüllt.“

---

### Definition Auskunftsdienst / Begründung Policy

Die Bestandteile „Definition Auskunftsdienst“ und „Begründung Policy“ konnten bei keiner der getesteten Bibliotheken festgestellt werden.

### Mitarbeiter: Qualifikation / Weiterbildung / Foto

An dieser Stelle wurde überprüft, ob die Qualifikation der Mitarbeiter im Auskunftsdienst Erwähnung findet und ob ein Foto der Mitarbeiter vorhanden ist. Insgesamt wurde elfmal darauf eingegangen, das entspricht 11,34% der Bibliotheken mit mindestens einem Policybestandteil und 4,72% der gesamten Testbibliotheken. Zehnmal wurde geschrieben, dass es sich bei den Mitarbeitern um „bibliothekarisches Fachpersonal“, „fachkundiges Personal“, „qualifizierte Mitarbeiter“, „Spezialisten der Informationsbeschaffung“, „kompetente Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“, „meteorologisch und dokumentarisch geschultes Personal“ handele, das mit „Datenbank-Recherchen, Literaturrecherchen und mit dem Medium Internet vertraut“ sei bzw. man „fachkundige Beratung“, „Aufmerksamkeit, Expertenwissen und langjährige Erfahrung“ erwarten könne. Zweimal wird auf Fortbildungen eingegangen: „Alle Mitarbeiter/-innen im Auskunftsdienst sind durch kontinuierliche Fortbildung auf einem aktuellen Wissensstand und übernehmen Verantwortung für die Qualität ihrer Auskünfte.“ (HSU Hamburg) bzw. „Die nötige Fachkompetenz erwerben wir durch spezifische Weiterbildung und persönliches Engagement.“ (StB Berlin Friedrichshain-Kreuzberg) Viermal gab es Fotos der Mitarbeiter, einmal davon nur ein Foto der Leitung. Bei allen vier Bibliotheken handelt es sich um Hochschulbibliotheken.

### Ressourcen

Hier wurde nach Angaben zum Bestand an Auskunfts- und Informationsmitteln/Nachschlagewerken gesucht. Auch Angaben darüber, welche Informationsmittel zur Beantwortung von Fragen an den Auskunftsdienst genutzt werden, zählen dazu. Die gefundenen Angaben reichen von einer einfachen Erklärung, wie der der StB Kassel, „Wir nutzen hierzu die in der Stadtbibliothek vorhandenen Informationsmittel aber auch Informationsangebote im Internet.“ bis zu ausführlichen Auflistungen und Beschreibungen der verschiedenen Informationsmittel. Insgesamt wurden 20 Mal Angaben diesbezüglich gemacht, das entspricht 20,62% der Bibliotheken mit Policybestandteilen und 8,6% der gesamten Testbibliotheken. Nur eine von 57 Spezialbibliotheken geht darauf ein sowie sieben von 82 Hochschulbibliotheken und zehn von 88 Öffentlichen Bibliotheken.

### Wie wird die Qualität der Antworten gesichert?

Informationen für die Beantwortung von Fragen werden in erster Linie aus dem

- Bestand an Nachschlagewerken und Datenbanken der Deutschen Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften (ZBW),
- Websites aus dem Internet, die unter fachlichen und qualitativen Gesichtspunkten ausgewählt werden, und
- dem Buch- und Zeitschriften-Bestand der ZBW

entnommen.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind mit Datenbank-Recherchen, Literaturrecherchen und mit dem Medium Internet vertraut. Sie prüfen Internetquellen anhand festgelegter Kriterien auf deren Qualität und die Brauchbarkeit für das wissenschaftliche Arbeiten.

Abbildung 8: Ausschnitt aus "Über EconDesk" über Informationsmittel

#### Informationsmittel im Lesesaal

In den Lesesälen steht Ihnen ein breiter Bestand an Informationsmitteln zur Verfügung, der das Online-Angebot in der [DBIS \(Datenbank-Infosystem\)](#) ergänzt

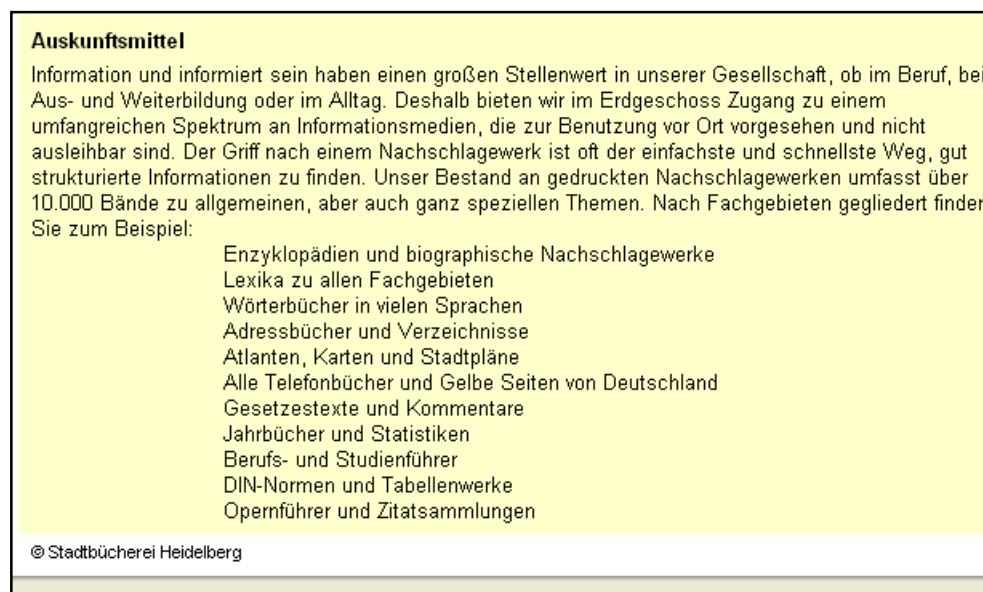
- ▶ Bibliographische Nachschlagewerke, welche die Literatur eines Faches, eines Landes oder eines Zeitraumes möglichst vollständig verzeichnen. (Beachten Sie bitte auch das Online-Angebot in der [DBIS](#)). Ältere Titel sind meist jedoch in gedruckten Ausgaben verzeichnet.
- ▶ Kataloge großer in- und ausländischer Bibliotheken, denn nicht alles ist in elektronischer Form nachgewiesen und damit über den Karlsruher Virtuellen Katalog (KVK) recherchierbar.
- ▶ Biographische Nachschlagewerke, Personalbibliographien, Adressenverzeichnisse sowie Nachschlagewerke für Institutionen und weitere Spezialverzeichnisse
- ▶ Wörterbücher
- ▶ Sonstige Nachschlagewerke

■ Druckversion ■ Seite empfehlen ■ nach oben

▶ ANSCHRIFT ▶ ANREISE ▶ KONTAKT ▶ IMPRESSUM ▶ QUICKINDEX

Abbildung 9: Informationsmittel der UB Eichstätt





**Abbildung 10: Auskunftsmitel der Stadtbibliothek Heidelberg**

### Zielgruppe

An dieser Stelle wurde nach Aussagen über die Berechtigung, den Auskunftsdienst zu nutzen, gesucht. Insgesamt wurde nur dreimal etwas dazu gesagt: in zwei Hochschulbibliotheken und der ZBW. Die HSU Hamburg bietet ihren Service „ihren Angehörigen, als auch einer breiten, wissenschaftlich interessierten Öffentlichkeit – regional, national und international“ an. Die UB Bielefeld führt ihre Beratungs-/Schulungsangebote nach Zielgruppen auf: „Beratungen für ...Wissenschaftler und Tutoren, Tutoren, die Bibliothekseinführungen durchführen, Hochschulangehörige, Schülerinnen und Schüler, Nicht-Hochschulangehörige / Externe“. Die ZBW gibt Antwort auf ihre eigene Frage: „Für wen ist EconDesk gedacht? Alle, die Fragen nach wirtschaftswissenschaftlichen Fachinformationen stellen möchten, sind herzlich eingeladen, EconDesk zu nutzen. Sie benötigen keinen Nuterausweis der ZBW.“

### Gebühren

Angaben zu Gebühren oder dass das Angebot komplett kostenlos ist, wurden insgesamt 16 Mal gemacht, das entspricht 16,5% der Bibliotheken mit Policybestandteilen und 6,9% aller Testbibliotheken. Elfmal wurde angegeben, dass Auftrags- oder besonders umfangreiche Recherchen kostenpflichtig seien. Zwei Mal wurde angegeben, dass das Angebot kostenlos sei, einmal, dass es kostenpflichtig sei und zweimal sind die Auskünfte für Dritte kostenpflichtig. Alle acht Hochschulbibliotheken, die Angaben zu Gebühren machten, hatten ein kostenloses Basisangebot, behielten sich aber vor, für bestimmte (meist umfangreiche) Recherchen oder Auskünfte Gebühren zu erheben. Nur zwei Öffentliche und fünf Spezialbibliotheken machten Anga-

ben. Die Stadtbibliothek Wolfsburg gab an, dass ihre Auskünfte kostenlos seien, die SLB Potsdam wies darauf hin, dass Auftragsrecherchen kostenpflichtig seien. Drei Spezialbibliotheken wiesen auf die Kostenpflicht hin, zwei bieten ihren Angehörigen kostenlosen Service, Dritte hingegen müssen zahlen.

## Standards

Standards waren nur einmal zu finden, nämlich die „Standards, die wir Ihnen bieten möchten“ der Bibliothek der HSU Hamburg.

**SERVICEANGEBOTE WIE FINDE ICH... ÜBER UNS** **IHERE MEINUNG**

**STANDARDS, DIE WIR IHNEN BIETEN MÖCHTEN:**

Die Bibliothek der Helmut-Schmidt-Universität bietet sowohl ihren Angehörigen, als auch einer breiten, wissenschaftlich interessierten Öffentlichkeit - regional, national und international - freien Zugang zu ihren Ressourcen. Durch die Dienstleistungen ihres Auskunftsdienstes werden die Informationsbedürfnisse der Kunden optimal und in einheitlicher Qualität erfüllt.

- Der Kunde wird als Partner im Auskunftsprozess wahrgenommen und individuell über verschiedene Auskunftskanäle bedient. Es werden Auskunftsgespräche geführt, mit deren Hilfe der Informationsbedarf, der Kenntnisstand und das Suchverhalten des Kunden ermittelt werden. Die Antwort erfolgt schnell, umfassend, verständlich, objektiv und freundlich.
- Die Mitarbeiter/-innen des Auskunftsdienstes beantworten Bestands-, Themen-, Fakten- und Orientierungsfragen sowie Fragen zu Benutzungsmodalitäten und zur HSU allgemein mit dem Ziel jede Anfrage positiv zu erledigen. Kann eine Anfrage nicht zufrieden stellend beantwortet werden, so wird auf andere Möglichkeiten und Einrichtungen hingewiesen oder externe Hilfe in Anspruch genommen.
- Alle Mitarbeiter/-innen im Auskunftsdienst sind durch kontinuierliche Fortbildung auf einem aktuellen Wissensstand und übernehmen Verantwortung für die Qualität ihrer Auskünfte. Der Auskunftsdienst wird ständig optimiert, indem sich verändernde Informationsbedürfnisse der Kunden berücksichtigt und neue Technologien eingesetzt werden.
- Der Auskunftsdienst ist durch die direkte Interaktion mit dem Kunden entscheidend für deren positive Erfahrung mit der Bibliothek und hat deshalb eine hohe Priorität in unserer Bibliotheksarbeit.

Wir freuen uns über Ihr Feedback: Anregungen, Lob, Kritik!

**IHERE MEINUNG!**

**Schnellsuche im HSU-Katalog:**

[Standardsuche](#) [Expertensuche](#)

**You are welcome!**

Unser qualifiziertes Info-Team ist für Sie da: im Chat oder per E-Mail, am Telefon oder persönlich vor Ort.  
**Fragen Sie uns – wir beraten Sie gerne! >**

**Abbildung 11: Auskunftstandards der HSU Hamburg**

## Evaluation

Angaben zur Evaluation des Auskunftsdienstes fanden sich nur angedeutet in den Standards der HSU Hamburg: „Der Auskunftsdienst wird ständig optimiert.“

## Referrals/ Weiterleitungen

Angaben darüber, ob oder dass Fragen an andere Abteilungen, Bibliotheken, Personen oder Institutionen innerhalb oder außerhalb der Bibliothek weitergeleitet werden, wurden siebenmal ausfindig gemacht, das entspricht 7,22% der Bibliotheken mit Policybestandteilen und 3% aller Testbibliotheken. Keine Spezialbibliothek machte Angaben zu diesem Punkt, nur eine Öffentliche Bibliothek und vier Hochschulbibliotheken, zusätzlich die ZBW und das Musikarchiv der DNB.

---

## Datenschutz

Angaben zum Datenschutz für die Vor-Ort-Auskunft gab es bei keiner der 233 Testbibliotheken.

## Haftungsausschluss/ rechtliche Gewähr

Zwei Bibliotheken machten Angaben zur rechtlichen Gewähr der Auskünfte bzw. schlossen Haftung aus. Es handelt sich bei beiden um Bibliotheken, die eine gemeinsame Policy für die konventionelle und digitale Auskunft haben: die USB Köln und die ZBW.

- USB Köln: „Eine rechtliche Gewähr für die Auskünfte können wir nicht übernehmen!“
- ZBW: „Haftungsausschluss – Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle übernehmen wir keine Haftung für Aktualität, Korrektheit oder Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen.“

"Angebote" – Wir informieren Sie über....

Dieser Bestandteil wurde erst während der Testphase hinzugefügt. Viele Auskunftsdienste zählen auf, was für Services sie bieten, meist eingeleitet mit Worten wie „Unsere Angebote umfassen...“, „Wir informieren Sie über...“ oder „Folgende Unterstützung bieten wir Ihnen an:“. Da dies den Umfang der Leistung beschreibt, zählt es als Policybestandteil. Es wurden elf der häufigsten solcher Aufzählungen abgefragt, die sich in den tatsächlichen Formulierungen unterschieden, aber sinngemäß zugeordnet wurden, im Einzelnen handelt es sich um:

- Hilfe/Auskünfte/Informationen zu den Medienbeständen und deren Benutzung
- Beratung bei der Medienauswahl
- Recherchen in der Welt der Medien, nach Autoren- und Titelwünschen
- Suche nach Literatur zu einem Thema, inhaltlichen Schwerpunkt
- Unterstützung bei der (räumlichen) Orientierung
- Hilfe/Auskünfte/Informationen zu Einrichtungen und Benutzungsmöglichkeiten /allgemeine Fragen zur Benutzung der Bibliothek
- Literaturrecherche in Katalogen, Bibliographien und Datenbanken
- Informationssuche im Internet
- Literaturbeschaffung über die Fernleihe
- Bei fachbezogenen Auskünften – Verweis auf Fachreferenten/Spezialisten im Haus
- Einführungen / Schulungen

	Gesamt	UBs	ÖBs	SpBs	SBs
"Angebote" – Wir informieren Sie über...., Folgende Unterstützung bieten wir Ihnen an:	82	47	22	11	2
Medienbestände und deren Benutzung	26	18	6	1	1 (TIB)
Beratung bei der Medienauswahl	9	0	7	2	0
recherchieren Autoren- und Titelwünsche / Recherchen in der Welt der Medien	13	0	10	3	0
Suche nach Literatur zu den Themen, die Sie interessieren, Mediensuche zu einem inhaltlichen Schwerpunkt	14	2	6	5	1 (ZBW)
Orientierung	10	4	6	0	0
Einrichtungen und Benutzungsmöglichkeiten / allgemeine Fragen zur Benutzung der Bibliothek	37	31	5	2	1 (TIB)
Literaturrecherche in Katalogen, Bibliographien und Datenbanken	64	42	14	7	1 (TIB)
Informationssuche im Internet	21	13	8	0	0
Literaturbeschaffung über die Fernleihe	52	30	8	1	1 (TIB)
fachbezogene Auskünfte – Verweis auf Fachreferenten	27	26	0	1	0
Einführungen / Schulungen	32	25	3	3	1 (TIB)

**Tabelle 2: Angebote der Auskunft**

Insgesamt machten 82 Bibliotheken solch eine Aufzählung auf ihrer Website. Der Punkt „Literaturrecherche in Katalogen, Bibliographien und Datenbanken“ wurde am häufigsten mit 64 Mal (78,05% der 82 Bibliotheken) genannt. Die Literaturbeschaffung über die Fernleihe rangiert mit 52 Bibliotheken dicht dahinter. Die Hochschulbibliotheken (UBs) machen eher solche Angaben (47 Mal, also 57,32% aller UBs) als die Öffentlichen Bibliotheken (22 Mal, also 25% aller ÖBs) und die Spezialbibliotheken (11 Mal, also 19,3% aller SpBs). Von den sechs großen Bibliotheken (DNB, SBB Berlin, BSB München, TIB Hannover, ZBW Kiel, ZB Med Köln = SBs) machten die TIB und die ZBW Aussagen zu ihren Angeboten. Die einzelnen Werte können Tab. 2 entnommen werden.

### Zugelassene Fragetypen

Die Grenze von Angeboten zu zugelassenen Fragetypen war nicht immer eindeutig. Es sollte hier klar genannt werden, welche Art Fragen gestellt werden kann. Insgesamt taten das 24, also 10,3% der Testbibliotheken, das sind 24,74% der Bibliotheken, die über Policybestandteile verfügen. 12,2% der Hochschulbibliotheken (10), 9,1% (8) der Öffentlichen Bibliotheken und 5,3% (3) der Spezialbibliotheken gehörten dazu. Von den sechs großen Bibliotheken (DNB, SBB Berlin, BSB München, TIB Hannover, ZBW Kiel, ZB Med Köln = SBs) machten das Musikarchiv der DNB, die BSB München und die ZBW Kiel Angaben dazu.

	Gesamt	UBs	ÖBs	SpBs	SBs
Zugelassene Fragetypen	24	10	8	3	3
Sachverhaltsfragen					
Sachinformationen/ -auskünfte/-fragen/-recherchen/-verhalte	8	3	5	0	1 (ZBW: Kurzauskünfte zu wirtschafts-wissenschaftlichen Fragestellungen)
Fachbezogen/fachlich	2	2	0	0	0
Informationen/ Fragen aller Art/ Fragen aus allen Wissensgebieten	3	0	2	0	1 (BSB)
Themen	2	1	1	0	0
Biographische/ Personenfragen	4	3	0	0	1 (ZBW)
Faktenfragen	6	3	2	0	1 (ZBW: Kurzauskünfte zu wirtschafts-wissenschaftlichen Fragestellungen)
Adressen	2	1	1	0	0
Daten	1	1	0	0	0
Rezensionen	1	1	0	0	0
Bibliographische Fragen					
Bibliographische Angaben/Auskünfte/ Literaturauskünfte/ Bestands-/ Katalogfragen	16	9	3	3	1 (DNB Musikarchiv)
Bearbeitung v. Literaturziten/ Zitatenüberprüfung	2	1	0	0	1 (ZBW)
Orientierungsfragen					
Organisatorisch	2	2	0	0	0
Technisch	2	2	0	0	0
Allgemeine Auskünfte	2	1	1	0	0

**Tabelle 3: Zugelassene Fragetypen**

---

Der Dienst "EconDesk" der ZBW Kiel macht sehr spezifische Angaben zu den Informationen, die geliefert werden (s. Abb. 12).

nach oben

### Welche Arten von Informationen werden geliefert?

Wir liefern Ihnen Informationen im Zusammenhang mit der Literaturrecherche und Bibliotheksnutzung sowie Kurzauskünfte zu wirtschaftswissenschaftlichen Fragestellungen.

Dazu gehören:

- Statistische Daten,
- Branchendaten / Marktdaten zu Konsumgütern (in Auswahl),

**Neu:** Ab sofort bietet EconDesk den kostenlosen Versand von **Marktdaten und Brancheninformationen** zu Konsumgütern aus der Datenbank **GMID - Global Market Information Database**. Es ist eine Lieferung von bis zu 20 Seiten pro Anfrage möglich.

Branchendaten, auf die die ZBW außerhalb der GMID Zugriff hat, sind sehr begrenzt und betreffen einzelne Branchen und nicht spezielle Produkte (z. B. Chemische Industrie und nicht Klebstoffe etc.).

- Firmen- / Institutioneninformationen,
- Personeninformationen,
- Länderinformationen,
- Definitionen von Fachbegriffen,
- Übersetzungen englischer Fachbegriffe,
- Auflösungen von Abkürzungen,
- Allgemeine Informationen aus Lexika,
- Zitatenüberprüfung

Abbildung 12: Ausschnitt aus "Über EconDesk" über zugelassene Fragetypen

#### Nicht zugelassene Fragetypen

Sieben der 233 Testbibliotheken (3%) äußern sich zu bestimmten Fragetypen, die sie nicht beantworten.

	Gesamt	UBs	ÖBs	SpBs	SBs
Nicht zugelassene Fragetypen	7	1	0	5	1 (ZBW)
Rechtsberatung	5	1	0	3	1
Steuerfragen	2	1	0	0	1
Medizinische (oder psychologische) Auskünfte	2	1	0	0	1
Zeitaufwändige Sachauskünfte	1	0	0	1	0
umfangreichere bibliographische Recherchen für Dritte	1	0	0	1	0
Anfragen wegen der Benennung einschlägiger Entscheidungen zu bestimmten Rechtsfragen	1	0	0	1	0
Angaben zum Wert antiquarischer Bücher	1	0	0	1	0
Literaturlisten	1	0	0	1	0
Literaturrecherchen	1	0	0	1	0

**Tabelle 4: Nicht zugelassene Fragetypen**

Fünf dieser Bibliotheken sind Spezialbibliotheken, die anderen beiden sind die USB Köln und die ZBW Kiel, beides Bibliotheken mit Auskunftspolicies, die sowohl für die konventionelle als auch die digitale Auskunft gelten. Am häufigsten wurde eine Rechtsberatung ausgeschlossen. Die Bibliothek des Max-Planck-Institutes für Geistiges Eigentum (MPI Geistiges Eigentum München) schließt sogar Literaturrecherchen aus. Die genaue Aufteilung ergibt sich aus Tab. 4.

#### Digitale Auskunft

Die digitalen Auskunftsangebote waren teilweise schwer zu finden. Manchmal gab es keinen Verweis von der Auskunftsseite zur digitalen Auskunft. Für diese Untersuchung wurde nicht zwischen E-Mailauskunft mit Hilfe eines freien E-Mail-Formulares und Auskunft per strukturiertem Webformular unterschieden. Die Definition von E-Mailauskunft, die hier angewendet wurde, lautet, dass es ein E-Mail- oder Webformular geben sollte, das als digitale, virtuelle oder E-Mailauskunft bezeichnet wird. Es war in einigen Fällen nicht eindeutig, ob es sich bei einem Formular wirklich um eine E-Mailauskunft handelte oder nicht. Bei Namen wie „Fragen, Anregungen, Kritik“ oder „Kontakt, Feedback“ wurden die Angebote meistens nicht als digitale Auskunft gewertet, außer sie wurden dementsprechend präsentiert, an anderen Stellen als digitale, virtuelle oder E-Mailauskunft bezeichnet, und es wurde von der Auskunft aus darauf hingewiesen.

Insgesamt wurden auf 33,91% (79 Mal) der getesteten Bibliothekswebseiten digitale Auskunftsangebote vorgefunden. 75 Mal handelte es sich um E-Mailauskunft (32,2% der getesteten Bibliotheken), 14 Mal um Chatauskunft (6% der getesteten Bibliotheken). (s. Abb. 13) Zehn Bibliotheken boten so-

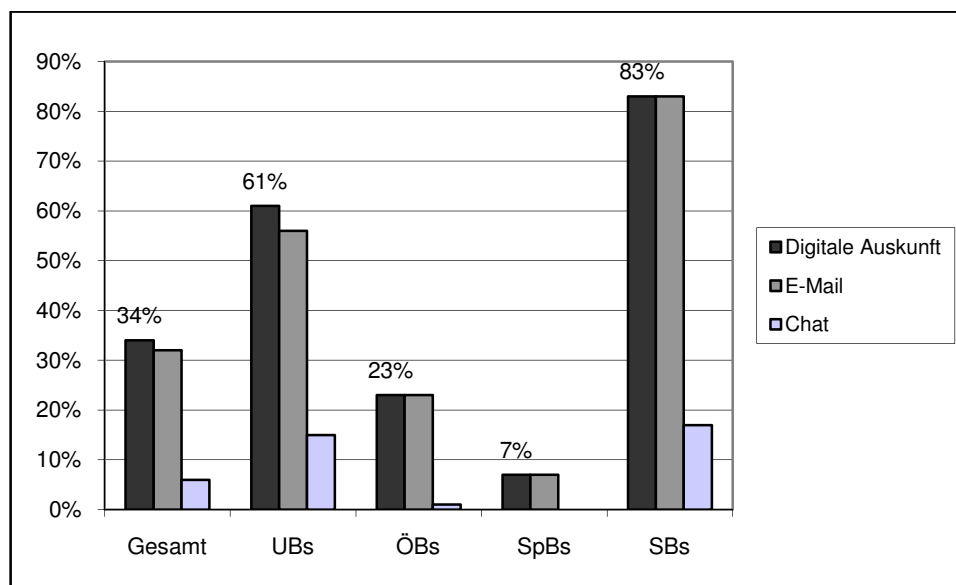
wohl E-Mailauskunft als auch Chatauskunft an. Von den E-Mailauskünften waren 28 (37,3%) einem Auskunftservund angeschlossen, von den Chatauskünften nur eine (s. Abb. 14). Zu den gefundenen Auskunftservunden gehören DigiAuskunft (E-Mail (4 UBs, 2 ÖBs), Chat (UB Dortmund)), Fragen Sie Hamburger Bibliotheken (3 UBs), QuestionPoint (3 UBs, BSB München, ZBW Kiel), InfoPoint (1 UB, 1 ÖB, DNB) und Die Deutsche Internetbibliothek (DIB) (11 ÖBs). Zum Verbund der Deutschen Internetbibliothek ist zu sagen, dass ein kommentarloser Link auf den Internetauftritt der DIB nicht gewertet wurde, es musste eine Erklärung der E-Mailauskunft geben und es sollte zu erkennen sein, dass die Bibliothek sich an dem Verbund beteiligt.

Die Hochschulbibliotheken sind mit 60,97% der getesteten UBs (50 Mal) der Bibliothekstyp mit den meisten digitalen Auskunftsangeboten. 22,72% der ÖBs, 7,02% der SpBs und fünf der sechs SBs verfügen des Weiteren über digitale Auskunftsangebote. Weitere Zahlen lassen sich den folgenden Tab. 5 und 6 entnehmen.

	Digitale Auskunft	E-Mail	Chat
Gesamt	79	75	14
UBs	50	46	12
ÖBs	20	20	1
SpBs	4	4	0
SBs	5	5	1

	Digitale Auskunft	E-Mail	Chat
Gesamt	34%	32%	6%
UBs	61%	56%	15%
ÖBs	23%	23%	1%
SpBs	7%	7%	0%
SBs	83%	83%	17%

**Tabelle 5: Digitale Auskunft**



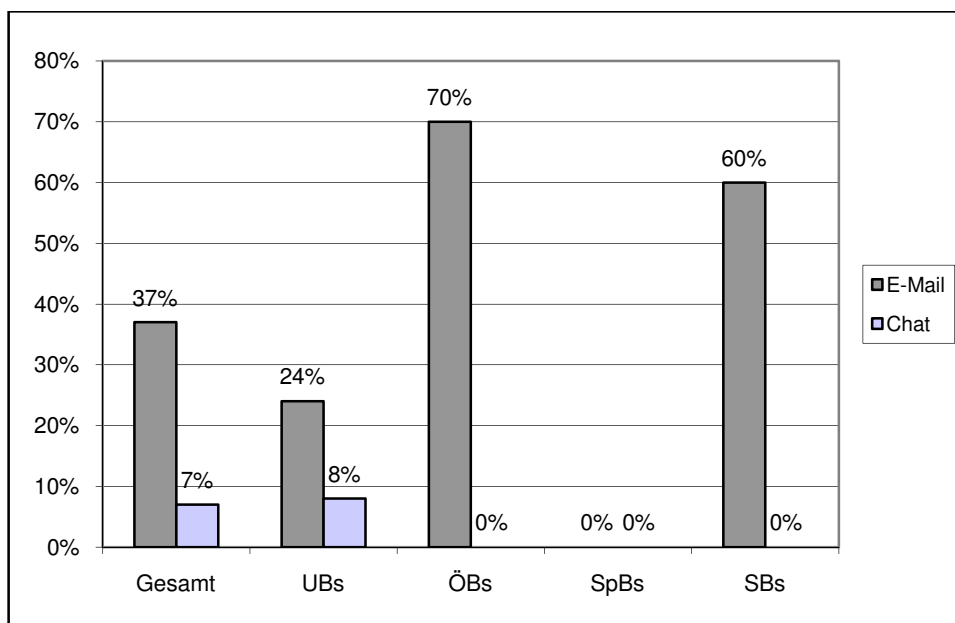
**Abbildung 13: Testbibliotheken mit digitalem Auskunftsangebot in Prozent**



		E-Mail	Chat
Gesamt	Verbund	28	1
	individuell	47	13
UBs	Verbund	11	1
	individuell	35	11
ÖBs	Verbund	14	0
	individuell	6	1
SpBs	Verbund	0	0
	individuell	4	0
SBs	Verbund	3	0
	individuell	2	1

Verbund	E-Mail	Chat
Gesamt	37%	7%
UBs	24%	8%
ÖBs	70%	0%
SpBs	0%	-
SBs	60%	0%

**Tabelle 6: Digitale Auskunft im Verbund oder individuell**



**Abbildung 14: Digitale Auskunftsangebote im Verbund, aufgeteilt nach E-Mail und Chat**

### Digitale Auskunft im Verbund

Von den acht Bibliotheken, die dem Verbund QuestionPoint bzw. InfoPoint angeschlossen sind, verweisen fünf auf die „Nutzungsbedingungen für Benutzer von QuestionPoint“. Drei verweisen nur allgemein auf die Website „questionpoint.org“. Alle acht machen noch zusätzlich eigene Policy-Angaben.

Der Auskunftservant DigiAuskunft wird von sieben der Testbibliotheken unterstützt. Es scheint kein gemeinsames Dokument zu geben, zumin-

dest wird von keiner der Testbibliotheken darauf verwiesen. Trotzdem machen alle DigiAuskunft-Bibliotheken Policy-Angaben.

Die HSU, SUB und TU Hamburg nehmen am Auskunftsverbund „Fragen Sie Hamburger Bibliotheken“ teil. Dieser besitzt zwei Dokumente mit Policyinformationen, die „Nutzungsbedingungen“ und „Tipps und Tricks für bessere Ergebnisse“. Von allen drei teilnehmenden Testbibliotheken wird auf sie verwiesen. Die HSU Hamburg hat zusätzlich noch eine eigene Webseite „Hinweise zum gemeinsamen Auskunftsdienst ‚Fragen Sie Hamburger Bibliotheken‘“.

Die Deutsche Internetbibliothek hat unter den Testbibliotheken elf Teilnehmer, die ihre Mitwirkung daran öffentlich gemacht haben und auf das Webformular der E-Mailauskunft der Internetbibliothek als E-Mailauskunftsangebot ihrer Bibliothek hinweisen. Die DIB beantwortet in einem Abschnitt über dem Webformular drei Policyfragen (s. Abb. 15). Außerdem werden Beispielfragen und -antworten zur Verfügung gestellt. Nur zwei der DIB-Bibliotheken machen zusätzliche Policy-Angaben.

FRAGEN SIE BIBLIOTHEKARE  
BEISPIELFRAGEN UND -ANTWORTEN  
LINKVERZEICHNIS: ALLE THEMEN  
NEUE LINKS

deutsche internet bibliothek  
schnell.mehr.wissen

**Die Deutsche Internetbibliothek beantwortet Ihre Fragen!**

- Wir beantworten Ihnen (fast) alle Fragen - ganz gleich, aus welchem Wissensgebiet.
- Stellen Sie Ihre Fragen rund um die Uhr, wir antworten innerhalb von 2 Werktagen.
- Juristische und medizinische Auskünfte können wir leider nicht geben.

**Fragedetails**  
\* Ihre Frage

Abbildung 15: Policy-Angaben der Deutschen Internetbibliothek

## Beispielfragen und -antworten

Fragen Nr. 1 - 10
Fragen Nr. 11 - 20 ➔

Bei uns in Bayern ist die Baumgrenze bei ca. 1.800 m, in Südtirol bei ca. 2.000 m und in den amerikanischen Rockies bei ca. 3.200 m. Warum variiert diese Grenze so stark?



**Antwort:**  
Die jeweilige Baum- bzw. Waldgrenze ist von verschiedenen Variablen abhängig, vor allem: Niederschlagsmenge, Temperatur, Bodenbeschaffenheit und menschliche Einflussfaktoren...

[\[ mehr... \]](#)

---

Wie hoch ist der optimale Wert für die Luftfeuchtigkeit in Räumen?



**Antwort:**  
Im Bereich der Humanmedizin wird eine relative Luftfeuchtigkeit der Umgebung von 45-55% empfohlen. Vor allem in schlecht belüfteten und stark beheizten Räumen wird dieser Wert oft unterschritten, was zu Problemen mit den Schleimhäuten und der Haut führen kann...

[\[ mehr... \]](#)

---

Woher kommt der Ausdruck: *Hic Rhodus, hic salta*? Und in welchem Zusammenhang wird er benutzt?



**Antwort:**  
*Hic Rhodus, hic salta!* - Diese lateinische Redensart wird in gehobenem Sprachgebrauch im Sinne von "Hier gilt es, hier musst du dich entscheiden, dich beweisen" gebraucht. Sie geht auf eine lateinische Übersetzung der Fabeln des Äsop zurück...

[\[ mehr... \]](#)

Abbildung 16: Beispielfragen und -antworten der Deutschen Internetbibliothek

### Häufigkeit von Policies in digitalen Auskunftverbünden

Um herauszufinden, ob es bei digitalen Auskunftverbünden wahrscheinlicher ist eine Auskunftsdienst-Policy zu finden als bei der Gesamtheit der digitalen Auskunftangebote, wurde das Vorkommen von Policybestandteilen der Verbundangebote mit dem Vorkommen der Policybestandteile aller digitalen Auskunftangebote verglichen. Es konnte festgestellt werden, dass Verbundbibliotheken – bis auf einen Bestandteil (Zielgruppe) – tatsächlich eher über Policybestandteile verfügen. Angaben über Mitarbeiter, Weiterleitungen und Verhaltensregeln sind sogar ungefähr doppelt so häufig vorhanden wie bei der Gesamtheit aller digitalen Auskunftangebote. Angaben über den Zeitraum für die Beantwortung der Frage sind ca. 15% häufiger, über Datenschutz ca. 25%, über zugelassene Fragetypen ca. 15% und über nicht zugelassene Fragetypen ca. 40% häufiger (s. Abb. 17).

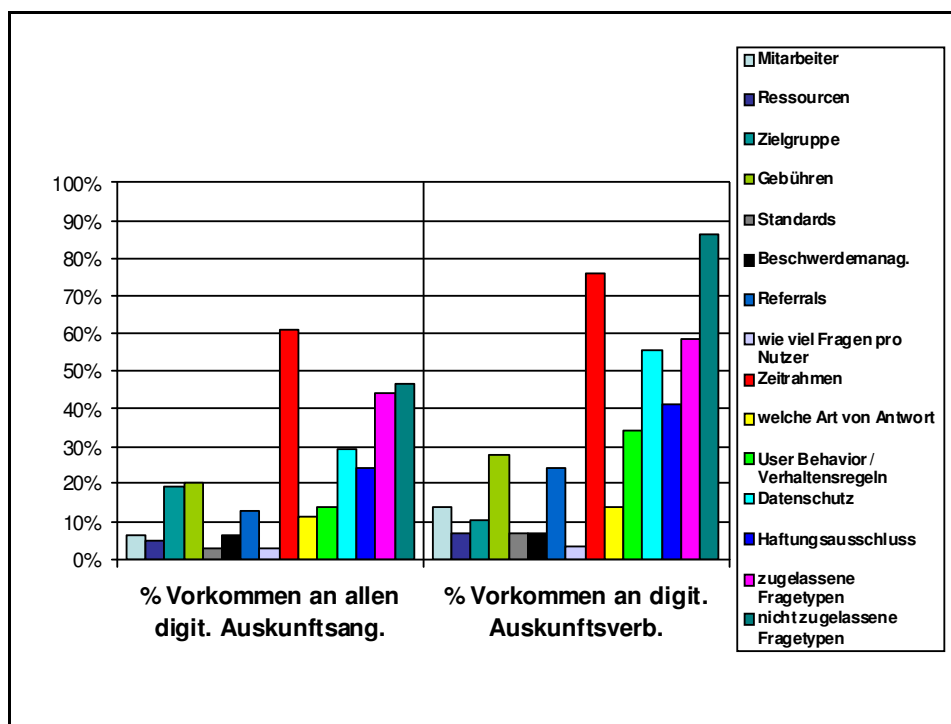


Abbildung 17: Vergleich Häufigkeit Policybestandteile Verbund / alle digitalen Auskunftsangebote

#### Platzierung Policy auf der Website

Insgesamt machen 60 von 74 E-Mailauskünften in irgendeiner Form Policy-Angaben. Von den 14 Chatauskünften sind es fünf. Die Platzierung dieser Policybestandteile teilt sich folgendermaßen auf: 32 Mal befinden sie sich auf einer Seite mit dem Webformular, fünf Mal einen Klick davon entfernt und sieben Mal auf einer Seite, bevor man zum eigentlichen Webformular gelangt. Bei den restlichen 16 E-Mailauskünften sind die Policybestandteile auf mehrere dieser Ebenen verteilt. Von den fünf Chatauskünften mit Policybestandteilen befinden sich diese 3 Mal auf einer Seite mit dem Chatfenster und 2 Mal auf mehrere Ebenen verteilt. Man kann eindeutig erkennen, dass die meisten Testbibliotheken die Policy für die digitale Auskunft direkt auf eine Seite mit dem Angebot platzieren bzw. die Informationen auf mehrere Seiten verteilen (s. Tab. 7).

---

		E-Mail	Chat
<b>Gesamt</b>	beim Webformular/ Chatfenster	32	3
	1 Klick danach	5	0
	1 Klick davor	7	0
	mehrere	16	2
	<b>insgesamt</b>	<b>60</b>	<b>5</b>
<b>UBs</b>	beim Webformular/ Chatfenster	19	3
	1 Klick danach	3	0
	1 Klick davor	3	0
	mehrere	8	1
	<b>insgesamt</b>	<b>33</b>	<b>4</b>
<b>ÖBs</b>	beim Webformular/ Chatfenster	11	-
	1 Klick danach	2	-
	1 Klick davor	2	-
	mehrere	4	-
	<b>insgesamt</b>	<b>19</b>	<b>-</b>
<b>SpBs</b>	beim Webformular/ Chatfenster	0	-
	1 Klick danach	0	-
	1 Klick davor	1	-
	mehrere	2	-
	<b>insgesamt</b>	<b>3</b>	<b>-</b>
<b>SBs</b>	beim Webformular/ Chatfenster	1	0
	1 Klick danach	0	0
	1 Klick davor	0	0
	mehrere	4	1
	<b>insgesamt</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

**Tabelle 7: Platzierung der Policy**

### Form der Policy

Dieses Kriterium überprüft, ob die Policy ein eigenes Dokument, z.B. im pdf-Format, ist oder ob sie z.B. in Frage-Antwortform gestaltet wurde. Da Policies im eigentlichen Sinne nur selten vorgefunden wurden, ist die Auswertung dieses Punktes nicht sehr ergiebig. Die Informationen waren meist als Fließtext auf einer Website gestaltet. Dreimal waren sie in Frage-Antwortform zu finden: bei der USB Köln, der UB Oldenburg und der ZBW Kiel. Die QuestionPoint-Nutzerbedingungen, auf die einige Male verlinkt wurde, sind im pdf-Format.

### Name der Policy

Insgesamt gibt es 28 Policies für digitale Auskunft, die einen Namen haben. Sechs Bibliotheken haben mehrere Dokumente mit Policybestandteilen, dadurch gibt es nur 20 Bibliotheken, die Policies mit einem Namen haben, aber 28 Policies. Vierzehn der Bibliotheken sind UBs, drei sind ÖBs sowie die SBB Berlin, BSB München und ZBW Kiel.

---

Es dominiert mit 11 Mal der Name „Hinweis(e)“, dicht gefolgt von „(Be-)Nutzungsbedingung(en)“ (10 Mal). Der Verbund „Fragen Sie Hamburger Bibliotheken“, dem drei der getesteten Bibliotheken angehören, hat zwei Dokumente mit den Namen „Tipps und Tricks für bessere Ergebnisse“ und „Nutzungsbedingungen zu dieser Webseite“. Eine dieser Bibliotheken, die HSU Hamburg, hat zusätzlich noch „Hinweise zum gemeinsamen Auskunftsdienst ‚Fragen Sie Hamburger Bibliotheken‘“. Die ZBW nennt ihre Policies „Über EconDesk“ bzw. „Hilfe zur Nutzung von EconDesk“ und „Benutzungsbedingungen“.

Die SBB Berlin nennt ihre beiden Policies „Dienstleistungsumfang“ und „Nutzungsbedingungen“. Die UB Freiburg hat eine „Kleine Gebrauchsanweisung für den Chat“.

#### Datum der Policy

Es gab keine Policy, die die Angabe enthielt, wann sie erstellt wurde. Zwar wurde ab und zu angezeigt, wann die Website das letzte Mal geändert wurde, aber das entspricht nicht dem Kriterium, das hier abgefragt wurde.

#### Mitarbeiter: Qualifikation / Weiterbildung / Foto

Fünf digitale Auskunftsangebote (6,39% der digitalen Auskunftsangebote der Testbibliotheken) beantworten die Frage, wer die Mitarbeiter sind, die Auskunft geben; das sind zwei UBS, zwei ÖBs und die ZBW – keine SpB.

Dreimal werden die Mitarbeiter als „Informationsspezialisten“, „Infoprofis“ bzw. „Informationsprofis“ bezeichnet, einmal als „mit Datenbank-Recherchen, Literaturrecherchen und mit dem Medium Internet vertraut“. Die HSU Hamburg geht auf die „kontinuierliche Fortbildung“ ein, durch die „alle Mitarbeiter/ -innen im Auskunftsdienst [...] auf einem aktuellen Wissensstand“ seien und „Verantwortung für die Qualität ihrer Auskünfte“ übernehmen.

#### Ressourcen

Vier Auskunftsdienste erklären dem Nutzer, welche Quellen zur Recherche ihrer Fragen herangezogen werden. Darunter befindet sich keine SpB.

- UB Oldenburg: „Alle Mitarbeiter der Information & Beratung sind Informationsspezialisten und nutzen für die Recherche, den Bestand an Nachschlagewerken, Büchern und Zeitschriften sowie die Datenbanken der Universitätsbibliothek, Internetquellen, die unter fachlichen und qualitativen Gesichtspunkten ausgewählt werden, das Expertenwissen vieler Mitarbeiter, die an der Universität in den verschiedenen Einrichtungen tätig sind.“
- StB Wolfsburg: „Wir recherchieren im (kosten)freien Internet und auf Wunsch auch in kostenpflichtigen Datenbanken. Derzeit haben

---

wir die Datenbankanbieter GBI - the contentmachine und FIZ Technik abonniert.“

- StB Berlin-Lichtenberg: „Außerdem suchen wir in Sach- und Fachliteratur, Zeitungen und Zeitschriften, in Datenbanken und im Internet nach den von Ihnen gewünschten Informationen.“
- ZBW: „Informationen für die Beantwortung von Fragen werden in erster Linie aus dem Bestand an Nachschlagewerken und Datenbanken der Deutschen Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften (ZBW), Websites aus dem Internet, die unter fachlichen und qualitativen Gesichtspunkten ausgewählt werden, und dem Buch- und Zeitschriften-Bestand der ZBW entnommen.“

### Zielgruppe

Fünfehn Bibliotheken äußern sich direkt oder indirekt zur Zielgruppe für ihr digitales Auskunftsangebot. Es handelt sich bei allen um die Auskunft per E-Mail bis auf die ZBW, bei der die Policy bezüglich der Zielgruppe für die E-Mailauskunft auch für die Chatauskunft gilt. Viermal wird angegeben, dass der Dienst „von allen Interessierten“, „allen, die uns fragen“ bzw. „allen, die Fragen nach wirtschaftswissenschaftlichen Fachinformationen stellen möchten“ genutzt werden könne. Die StB Stuttgart erklärt: „Die Nutzung der E-Mail-Auskunft der Stadtbücherei Stuttgart ist an einen gültigen Bibliotheksausweis gekoppelt.“ Neun Mal wird nur indirekt auf die Zielgruppe eingegangen, indem im Webformular eine Benutzernummer gefordert wird, allerdings nur zweimal als Pflichtfeld. Die SLB Potsdam fragt die Benutzernummer folgendermaßen ab: „Falls vorhanden Nr. der Benutzerkarte“. Die UB Weimar lässt die Zugehörigkeit auswählen, die Möglichkeiten lauten: „universitätsangehörig“ und „nicht universitätsangehörig“.

### Gebühren

Zu den Kosten für die Nutzung ihres digitalen Auskunftsangebotes machten insgesamt sechzehn Bibliotheken eine Aussage, das entspricht 20,25% der Testbibliotheken, die digitale Auskunft anbieten. Zehn dieser Bibliotheken weisen darauf hin, dass das Angebot kostenlos sei. Eine Spezialbibliothek, das Institut für Zeitungsforschung in Dortmund, legt fest: „Für jede angefangene halbe Stunde Recherchezeit wird ein Betrag von 12 Euro berechnet zzgl. Kopierkosten und Versand (Entgeltordnung).“ Dreimal sind nur aufwändigere Recherchen mit Kosten verbunden (2 UBs und 1 SpB). Die StB Stuttgart weist darauf hin, dass die „Nutzung der Stadtbücherei Stuttgart [...] an einen gültigen Bibliotheksausweis gekoppelt“ ist. Die StB Wolfsburg recherchiert kostenlos, es müssen aber die anfallenden Kosten der Datenbanken selbst getragen werden.

## Standards

Standards waren zweimal zu finden. Einmal bei der Bibliothek der HSU Hamburg (wie auch bei der konventionellen Auskunft, s. Abb. 11: Auskunftstandards der HSU Hamburg). Die HSU Hamburg weist zusätzlich darauf hin, dass sie sich an die „IFLA Digital References Guidelines“ (2003) halte.

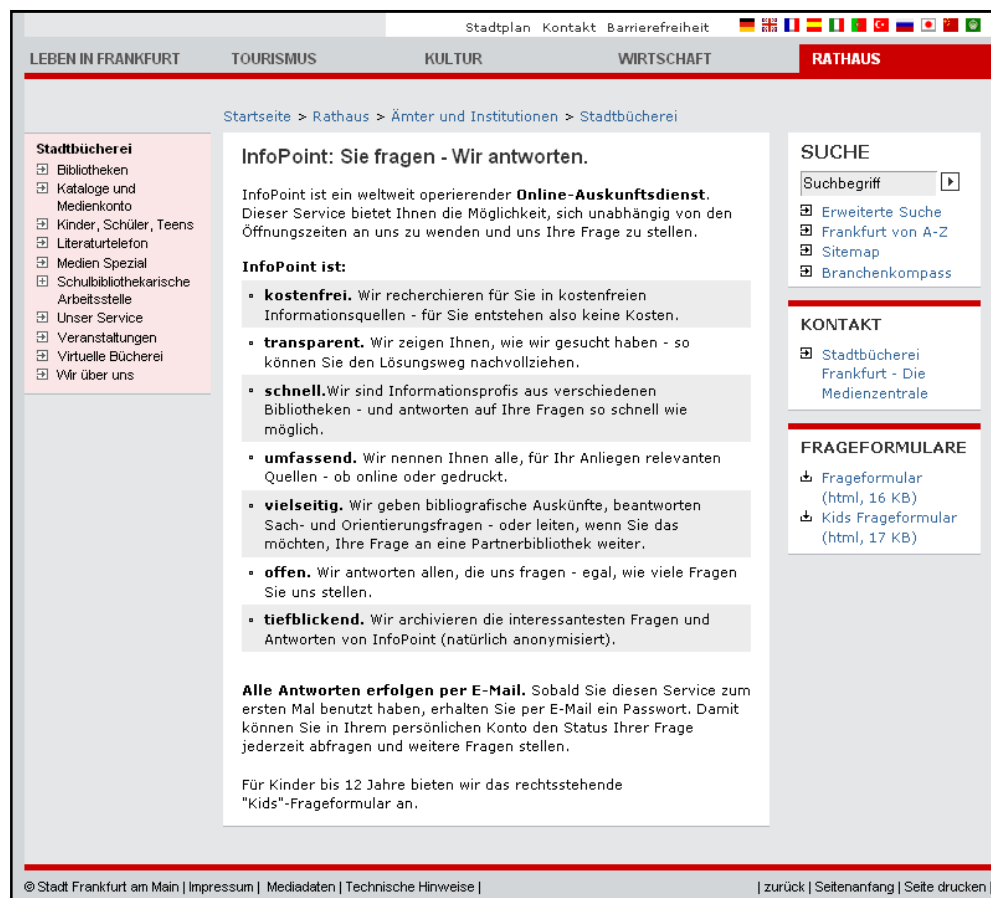


Abbildung 18: Standards InfoPoint der StB Frankfurt/M

Bei der anderen Bibliothek mit Standards handelt es sich um die Stadtbibliothek Frankfurt. Sie erklärt, dass InfoPoint kostenfrei, transparent, schnell, umfassend, vielseitig, offen und tiefblickend sei (s. Abb. 18).

## Beschwerdemanagement

Fünf digitale Auskunftsverbünde baten um Feedback zu ihrem Angebot. Die UB Oldenburg ging dabei besonders vorbildlich vor. Sie bittet in den Nutzungsbedingungen nicht nur um Rückmeldung, sondern gibt zusätzlich an, dass diese in das Beschwerdemanagement der Bibliothek einfließen und als Impuls für Veränderung oder Etablierung des Services genutzt werde. Dazu wird ein konkretes Beispiel genannt (die Öffnungszeiten der Biblio-



---

thek bis 24 Uhr an Wochentagen), das durch die Unterstützung aus dem Beschwerdemanagement in den letzten Jahren aufrechterhalten werden konnte. Außerdem wird ein Zeitrahmen genannt – maximal 14 Tage – in dem eine Antwort oder Stellungnahme folgt.

Die ZBW bietet ein Feedback-Formular speziell zu EconDesk an, in dem um Reklamationen, Kritik, Anregungen oder Fragen zur Nutzung von EconDesk gebeten wird. Bei Angabe der E-Mail-Adresse wird auch eine Antwort angekündigt.

Die UB Kiel bittet um Tipps, wie sie ihr Angebot noch weiter verbessern können, die UB Mannheim um Anregungen zum Bibliotheksbetrieb oder um Verbesserungsvorschläge, die UB Wuppertal um Verbesserungsvorschläge zum Angebot der Universitätsbibliothek.

### Referrals

Insgesamt wird zehnmal das Thema der Weiterleitung von Fragen angesprochen, das entspricht 12,66% der digitalen Auskunftsangebote unter den Testbibliotheken. Darunter befinden sich sechs UBs und eine ÖB. Bei den drei restlichen Bibliotheken handelt es sich um die DNB, die BSB München und die ZBW.

Viermal wird darauf hingewiesen, dass bei Fragen, die nicht direkt beantwortet werden können, „potentielle Anlaufstellen (z.B. themenrelevante Institutionen oder Organisationen)“ genannt werden, „auf andere Möglichkeiten und Einrichtungen hingewiesen oder externe Hilfe in Anspruch genommen“ wird, die Frage „gegebenenfalls an die zuständigen KollegInnen hier in der UB weitergeleitet“ oder „zur Bearbeitung an einen Experten der Universitätsbibliothek oder einer anderen Einrichtung der Universität weitergeleitet“ wird bzw. „gerne Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für Ihre Frage“ genannt werden.

Fünfmal wird darauf hingewiesen, dass Fragen an andere Bibliotheken des Verbundes weitergeleitet werden können, wenn dem im Webformular zugestimmt wurde. Die UB Potsdam hat diesen Punkt auch in ihrem Webformular, äußert sich aber an keiner anderen Stelle diesbezüglich.

### Wie viele Fragen pro Nutzer

Eine Bibliothek schränkt die Anzahl der Fragen pro Nutzer ein, die SBB Berlin: „Bei umfangreichen Anfragen behalten wir uns die Überprüfung von maximal 10 Positionen vor.“ Die StB Frankfurt/M legt fest, dass es keine Beschränkung gibt: „Wir antworten allen, die uns fragen – egal, wie viele Fragen Sie uns stellen.“

### Zeitrahmen für die Beantwortung der Frage

Ein Zeitrahmen für die Beantwortung von Fragen wurde von 48 Bibliotheken festgelegt, das entspricht 60,76% der Testbibliotheken mit einem digitalen Auskunftsangebot. Die Hochschulbibliotheken machen mit 29 Mal über

60% davon aus, die Öffentlichen Bibliotheken knapp 30%. Nur eine Spezialbibliothek äußert sich dazu.

Fast die Hälfte der Bibliotheken legt nicht wirklich einen konkreten Zeitrahmen fest, sondern verspricht eine Antwort „umgehend“, „so schnell wie möglich“, „schnellstmöglich“, „baldmöglichst“, „möglichst rasch“ oder „innerhalb kurzer Zeit“. Ein paar Bibliotheken sagen, sie versuchen so schnell wie möglich zu antworten, setzen dahinter aber noch eine Frist, innerhalb derer spätestens mit einer Antwort gerechnet werden kann. So erklärt die SBB Berlin: „Wir beantworten Ihre Fragen schnellstmöglich. Wenn die Bearbeitung innerhalb einer Woche nicht möglich ist, erhalten Sie von uns einen Zwischenbescheid.“ Die BSB München schreibt: „Ihre Fragen werden nach Möglichkeit sofort beantwortet, spätestens aber innerhalb von 5 Arbeitstagen.“ Die ZBW Kiel erläutert in Frage-Antwortform: „Eine Frage, die per E-Mail gestellt wird, bzw. eine Frage, die nicht sofort im Chat oder am Telefon beantwortet werden kann, wird so schnell wie möglich beantwortet, spätestens aber innerhalb von zwei Werktagen.“

Die Spezialbibliothek des Instituts für Zeitungsforschung in Dortmund beschränkt ihre eigene Bearbeitungszeit aus personellen Gründen auf fünf Stunden. Sie ist keine von den 48 oben genannten Bibliotheken.

	Gesamt	UBs	ÖBs	SpBs	SBs
umgehend/ so schnell wie möglich schnellstmöglich/ baldmöglichst/ möglichst rasch/ innerhalb kurzer Zeit	22	17	3	1	1
24h / bis zum nächsten Öffnungstag / spätestens am folgenden Arbeitstag	7	4	3	0	0
48 h / 2 Werktage	13	3	8	0	2
3 Werktage	3	3	0	0	0
4 Werktage	1	1	0	0	0
5 Werktage	2	1	0	0	1
<b>Gesamt</b>	<b>48</b>	<b>29</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

**Tabelle 8: Zeitrahmen für die Beantwortung der Frage**

#### Art der Antwort

Unter „Art der Antwort“ wird hier nicht verstanden, auf welche Weise geantwortet wird (z.B. ob per E-Mail oder telefonisch), sondern in welchem Umfang und welche Art von Hilfe oder Antwort gegeben wird (echte Beantwortung von Fragen oder nur das Aufzeigen relevanter Quellen). Über die Art der zu erwartenden Antwort äußern sich neun Bibliotheken, das sind 8,86% der Testbibliotheken, welche digitale Auskunft anbieten. Fünf davon sind UBs, nur drei ÖBs. Keine Spezialbibliothek ist darunter. Die ZBW beantworten in ihrer Policy „Über EconDesk“ die Frage „In welcher Form (und welchem Umfang) werden Informationen geliefert?“.

---

Die Arten von Antworten können in vier Gruppen eingeteilt werden. Die meisten Bibliotheken gaben aber mehrere dieser Arten von Antworten an, also z.B. sagt die FH Köln, dass ihre E-Mail-Auskunft die gewünschte Auskunft bzw. Verweise auf entsprechende Quellen liefert.

Die erste Gruppe von Arten von Antworten beinhaltet die Aussagen „konkrete Frage – konkrete Antwort“, „gewünschte Auskunft“, „aussagekräftige Antwort“, „ergebnisorientierte Antworten“. Aussagen dieser Art werden von sechs Bibliotheken gemacht. Nur eine dieser Bibliotheken gibt an, ausschließlich diese Art von Antwort zu geben.

Die zweite Gruppe ist die „Hilfe zur Selbsthilfe“, die dreimal angegeben wird. Einmal davon bei thematisch umfangreichen Anfragen, einmal davon wird die Hilfe zur Selbsthilfe zusätzlich zur „aussagekräftigen Antwort auf Ihre Anfrage“ gegeben, indem gezeigt wird, wie die Antwort ermittelt wurde. Einmal wird sie je nach Fragestellung gegeben, es werden aber auch ergebnisorientierte Antworten und Kurzauskünfte gegeben.

Die dritte Art von Antwort sind die „Verweise auf entsprechende Quellen“, „Verweise auf Internetquellen oder sagen Ihnen, in welchen Medien Sie die Information finden“, „Literaturhinweise oder Hinweise auf Datenbanken, in denen Sie die Recherche selbst durchführen können“. Fünfmal werden Verweise als Antwort angekündigt, drei Mal die gewünschte Auskunft bzw. Verweise, ein Mal Fakten oder Verweise und einmal bei Fakten-Recherchen größeren Umfangs oder spezielleren Anfragen.

Die restlichen Arten von Antworten lauten: „Kurzauskünfte, z.B. Fakteninformationen, bis zu fünf Literaturhinweise je nach Thema, Bestimmungen der Fernleihe und der Dokumentenlieferung“, „Fakten (beispielsweise Geschichtszahlen oder Namen)“, „Kurzauskünfte, z.B. einzelne statistische Zahlen oder Definitionen“, „Kurzauskünfte, z.B. einzelne statistische Zahlen oder Definitionen und nur Kurzinformationen (z. B. die Inflationsrate Chiles)“. Dreimal werden diese Angaben gemacht, zweimal zusätzlich zu einem Verweis auf Quellen, einmal zusätzlich zu ergebnisorientierten Antworten und Hilfe zur Selbsthilfe.

Die „Hilfe zur Selbsthilfe“ wurde nur von UBs angeboten, wohingegen die ÖBs alle entweder Fakten bzw. die gewünschte Auskunft oder Verweise auf Quellen ankündigen. Allerdings ist es bei der geringen Anzahl von gefundenen Aussagen zu diesem Kriterium schwierig, Schlüsse zu ziehen.

#### User Behavior, Verhaltensregeln

Verhaltens-Richtlinien für Kunden gab es insgesamt elfmal. Fünfmal davon handelt es sich um Bibliotheken, die dem Verbund QuestionPoint angeschlossen sind. In deren „Nutzungsbedingungen für Benutzer von QuestionPoint“ befindet sich ein Abschnitt „Verhaltensregeln für Benutzer“:

„Sie verpflichten sich, diesen Bibliotheksdienst nicht zu folgenden Zwecken zu nutzen:

- 
- a. Zum Versand von Inhalten, die Patente, Marken, Urheberrechte oder sonstige Eigentumsrechte einer Partei verletzen.
  - b. Zum Eingriff oder zur Unterbrechung des Dienstes oder der Server und Netzwerke, die an diesen Dienst angeschlossen sind.
  - c. Zum Versand von Material, das Softwareviren oder sonstige Computercodes, Dateien oder Programme enthält, die darauf abzielen, die Funktionalität von Computersoftware oder Hardware oder Telekommunikationseinrichtungen zu unterbrechen, zu zerstören oder einzuschränken.

OCLC und ihre Partner behalten sich das Recht vor, Benutzern, die sich nicht an diese Regeln halten, den Zugang zu verweigern. Einsprüche können an 'support@oclc.org' gerichtet werden.“ ([http://www.questionpoint.org/ordering/pdfs/patronterms\\_de.pdf](http://www.questionpoint.org/ordering/pdfs/patronterms_de.pdf))

Zweimal handelt es sich um eine Anleitung für die Chatauskunft (UB Wuppertal: „Und so funktioniert es“ mit Screenshots, UB Bochum). Die drei dem Verbund „Fragen Sie Hamburger Bibliotheken“ angeschlossenen Bibliotheken HSU, TU und SUB Hamburg verweisen auf die „Tipps und Tricks für bessere Ergebnisse“ ihres gemeinsamen Dienstes. Die ZBW behandelt unter dem Punkt „Hilfe zur Nutzung von EconDesk“ folgende Punkte: „Abschicken einer Anfrage an EconDesk“, „Wie nutze ich die Feedback-Funktion?“ und „Warum bekomme ich keine Antworten?“.

## Datenschutz

29,11% der digitalen Auskunftsdienste (23) haben eine Policy zum Datenschutz. Die Hochschulbibliotheken sind hier mit 16 von 23 Diensten führend. Die SpBs verfügen nicht über eine Datenschutzerklärung für ihre digitalen Auskunftsangebote. Die Unterpunkte, welche Daten gespeichert werden, wer Zugang hat, wie lange personenbezogene Daten gespeichert werden und zu welchem Zweck, sind fast immer vorhanden. Genaue Angaben können der folgenden Tabelle entnommen werden.

	Gesamt	UBs	ÖBs	SpBs	SBs
Datenschutz	23	16	3	-	4
welche Daten	22	16	3	-	3
wer Zugang	19	14	1	-	4
wie lange personenbezogene Daten gespeichert	18	12	3	-	3
zu welchem Zweck	21	16	2	-	3

**Tabelle 9: Angaben zum Datenschutz**

---

Eine Besonderheit gibt es bei der UB Würzburg. Dort muss man die datenschutzrechtlichen Bestimmungen per Checkbox bestätigen, sonst kann die Frage nicht abgeschickt werden.

#### Haftungsausschluss/rechtliche Gewähr

Neunzehn der Testbibliotheken mit einem digitalen Auskunftsangebot (24,1%) schließen eine Haftung oder rechtliche Gewähr ihrer Auskünfte aus. Dreizehn davon sind UBs, vier ÖBs, keine Spezialbibliothek und die BSB München und ZBW.

#### Zugelassene Fragetypen

35 Bibliotheken machen Angaben zu den zugelassenen Fragetypen über die E-Mail- bzw. Chatauskunft. In nachfolgender Tabelle sind die Angaben in 14 Kategorien eingeteilt.

	Gesamt	UBs	ÖBs	SpBs	SBs
<b>Digitale Auskunftangebote mit zugelassenen Fragetypen</b>	<b>35</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
Bibliographische Angaben/ Auskünfte, Literaturfragen, Literatursuche, -recherche	19	12	2	2	3
Bibliothek/ Benutzungsmodalitäten/ Benutzung der Bibliothek/ Einrichtungen	17	10	2	3	2
Informationen/Fragen aller Art/ Fragen aus allen Wissensgebieten	11	2	9	-	-
Bestands-/Katalogfragen	10	8	-	1	1 (SBB Berlin)
Sachinformationen/ -auskünfte/ -fragen/ -recherchen/ -verhalte	7	3	3	1	-
Ausleihe, Fernleihe, OPAC-Nutzung, Anmeldung	6	6	-	-	-
Hinweise auf elektronische oder konventionelle Informationsmittel, Datenbanken, Hilfe bei der Nutzung des elektronischen Angebots	5	5	-	-	-
Biographische/ Personenfragen	3	2	-	-	1 (ZBW)
Nutzung des elektronischen Angebots	3	3	-	-	-
Faktenfragen	2	2	-	-	-
Technisch	2	2	-	-	-
Organisatorisch	2	2	-	-	-
Orientierung	1	-	1	-	-
Zitatenüberprüfung	1	-	-	-	1 (ZBW)

**Tabelle 10: Zugelassene Fragetypen**

#### Nicht zugelassene Fragetypen

Bei 37 der getesteten digitalen Auskunftangebote (46,84%) werden Fragetypen von der Beantwortung ausgeschlossen.

---

	Gesamt	UBs	ÖBs	SpBs	SBs
<b>nicht zugelassene Fragetypen</b>	37	17	16	0	4
Literaturlisten	7	4	1	-	2
Übersetzungen	3	1	0	-	2
Rechtsberatung	35	16	15	-	4
Steuerfragen	11	9	1	-	1
Auskünfte zu Patenten	1	1	0	-	0
medizinische (oder psychologische) Auskünfte	32	15	13	-	4

**Tabelle 11: Nicht zugelassene Fragetypen**

20,73% der UBs, 18,18% der ÖBs und keine SpB äußern sich dazu. Den am häufigsten ausgeschlossenen Typ stellt die Rechtsberatung bzw. juristische Auskunft dar. Genaue Angaben liefert Tab. 12.

Die UB Siegen erstellt keine Literaturlisten für Klausuren, Diplom- oder andere Arbeiten, die SBB Berlin schließt folgende Dienstleistungen aus: Literaturzusammenstellungen, Wertermittlungen, Transkriptionen und Übersetzungen, kommerzielle Empfehlungen sowie medizinische und juristische Beratung.

Kommentare

Besonders vorbildliche Policies

Es gab ein paar Bibliotheken mit Auskunftsdienst-Policies, die besonders hervorzuheben sind. Sie sollen hier kurz vorgestellt werden.

Die HSU Hamburg hat zwar keine Policy für ihren Chatdienst, aber die E-Mail-Auskunft als Teil des Verbundes „Fragen Sie Hamburger Bibliotheken“ verfügt darüber. Das besondere ist, dass die HSU zusätzlich noch eine eigene Policy zur E-Mail-Auskunft verfasst hat, die den Dienst für ihre Nutzer erklärt. Schade ist, dass man von diesen Erklärungen nicht direkt zum Webformular gelangt.

Die HSU Hamburg ist auch bei der konventionellen Auskunft vorbildlich in Hinsicht Policy. Hinter einem Smiley-Icon „Fragen Sie uns“ verbergen sich Hinweise auf alle angebotenen Formen der Auskunft mit Links zu den Hinweisen zu „Fragen Sie Hamburger Bibliotheken“ und zu den Auskunftsstandards (s. Abb. 11: Auskunftsstandards der HSU Hamburg). Es gibt sogar ein Foto der Mitarbeiter. Der Webauftritt der Auskunft scheint sehr gelungen.

## HINWEISE ZUM GEMEINSAMEN AUSKUNFTSDIENST "FRAGEN SIE HAMBURGER BIBLIOTHEKEN"

### Art der Auskünfte

Es werden Auskünfte aller Art gegeben, jedoch keine rechtsverbindlichen oder medizinischen Auskünfte oder Beratungen. Die Beantwortung der Anfragen erfolgt nach den Qualitätsrichtlinien der IFLA (International Federation of Library Associations):

**IFLA Digital References Guidelines**  
**Reference and Information Services Section**  
**Latest revision:**  
<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>

Die Antwort wird an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse versandt. Wir können Ihnen leider nicht antworten, wenn Sie keine korrekte E-Mail-Adresse angeben. Ihre Daten werden vertraulich behandelt und nur für den Zweck der angeforderten Auskunft verwendet. Bei thematisch umfangreichen Anfragen wird "Hilfe zur Selbsthilfe" gegeben, d.h. es werden Kataloge, Fachdatenbanken etc. angeboten mit Hilfestellung zu deren Erreichbarkeit und Bedienung.

Medien, Kopien und vollständige Literaturlisten werden nicht versandt. Bei Fragen, die von den beteiligten Bibliotheken nicht beantwortet werden können, versuchen wir Ihnen potentielle Anlaufstellen zu nennen (z.B. themenrelevante Institutionen oder Organisationen), die Ihnen zumindest einen Schritt weiterhelfen können.

Wir übernehmen keine Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Auskünfte!

### Beteiligte Bibliotheken

**Bibliothek der Helmut-Schmidt-Universität, Universität der Bundeswehr Hamburg (HSU)**  
**Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg Carl von Ossietzky (SUB)**  
**Universitätsbibliothek der Technischen Universität Hamburg-Harburg (TUB)**  
**Hochschulinformations- und Bibliotheksservice der HAW Hamburg (HAW)**  
**Deutsche Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften, Leibniz-Informationszentrum Wirtschaft - Standort Hamburg (ZBW)**  
**Bücherhallen Hamburg (HOEB)**

### Zeitraumen

Wir bemühen uns, Ihre Anfragen schnellstmöglich zu beantworten. Sie erhalten eine Antwort oder Rückmeldung aber spätestens nach 3 Arbeitstagen.


### Kosten


Der Auskunftsdienst "Fragen Sie Hamburger Bibliotheken" ist kostenfrei und für den nicht-gewerblichen Gebrauch gedacht.

**Abbildung 19: Hinweise zu "Fragen Sie Hamburger Bibliotheken" der HSU Hamburg**



Die Bibliothek der  
Helmut-Schmidt-Universität





HOME LITERATURSUCHE SERVICEANGEBOTE WIE FINDE ICH... ÜBER UNS

Sie sind hier:  
Universitätsbibliothek der HSU → FSU

**Fragen Sie uns**

- UB - BLOG
- Veranstaltungen
- A - Z
- FAQ
- WWW-Suche

**Adresse:**  
Holtenhofweg 85  
22043 Hamburg  
Tel. (040) 6541-2626  
Fax. (040) 6541-2784  
**Öffnungszeiten:**  
Mo-Fr 9-22, Sa+So 10-18  
**Servicezeiten Information:**  
Mo-Fr 9-19, Sa 10-14 (MB/ET, Ge/So, Wi/So)  
Mo-Do 9-16, Fr 9-14 (Hauptbibl., JUR)

### FRAGEN SIE UNS!






**per Chat**

Die HSUChatAuskunft ist Montags bis Freitags von 9.00 bis 19.00 Uhr und Samstags von 10.00 bis 14.00 Uhr für Sie da.

**HSUChatAuskunft**


Type here to chat.

Sie können uns auch über folgende Buddy-Namen erreichen:


-  **HSUchatauskunft**
-  **586718973 (HSUchatauskunft)**
-  **HSUchatauskunft@googlemail.com**
-  **HSUchatauskunft@yahoo.de**
-  **HSUchatauskunft@hotmail.de**

- An unsere ICQ-Nutzer: über ICQ sind wir leider noch nicht direkt erreichbar, bitte verwenden Sie unseren AIM-Buddy-Namen.
- Das sind **keine Emailadressen** - Emails an die obigen Buddy-Namen werden nicht bearbeitet!

**Mobile Chatauskunft**



Mit diesem QR-Code können Sie unsere Chat-Auskunft auch von Ihrem Smartphone erreichen oder Sie nutzen die folgende URL: <http://www.ub.hsu-hh.de/go/mobilechat>.




**Schnellsuche im HSU-Katalog:**

Standardsuche Expertensuche

You are welcome!



Unser qualifiziertes Info-Team ist für Sie da, im Chat oder per E-Mail, am Telefon oder persönlich vor Ort.

**per Mail**


In Zusammenarbeit mit anderen Hamburger Bibliotheken werden wir versuchen, Ihre Anfrage schnellstmöglich zu beantworten, **mehr**.

**per Telefon**

Rufen Sie uns an: (+49 40) 6541-3701

**per Sönlich**

Vor Ort hilft Ihnen unser qualifiziertes Beratungs-Team gerne auch persönlich weiter.  
Unsere Beratungszeiten: Montag - Freitag 10.00 - 17.00 Uhr.



**Unsere Servicekriterien**

Leistungen und Standards im Auskunftsdienst, **mehr**.

Impressum

Letzte Änderung: 28. Okt. 2011

Abbildung 20: "Fragen Sie uns" der HSU Hamburg

Die USB Köln ist hervorzuheben, da sie eine gemeinsame Policy für alle Auskunftskanäle aufweist. Zur E-Mail-Auskunft gibt es zusätzliche Hinweise.

The screenshot shows the website of the Universitäts- und Stadt Bibliothek Köln (USB Köln). The page is titled 'Informationen zum Auskunftsangebot'. The left sidebar contains navigation links: 'Suchen & Bestellen', 'Mein Konto', 'E-Medien', 'Fragen & Antworten', 'Lernen & Arbeiten', 'Über uns', and 'Bibliotheken der Universität KUG'. The main content area is divided into several sections:

- Welche Fragen beantworten wir?**: A paragraph explaining the scope of the service, followed by a list of questions they can and cannot answer.
- Ergänzende Hinweise zu unserer E-Mail-Auskunft**: A section with two sub-headings:
  - Wie sieht die Antwort aus?**: A list of points describing the format and content of the response.
  - Wie schnell können Sie mit der Antwort rechnen?**: A list of points regarding response times and holidays.
- Was geschieht mit Ihren Daten?**: A list of points explaining data protection measures.

The right sidebar contains a box titled 'Weitere Möglichkeiten der Kontaktaufnahme' with contact details (phone, fax, email) and a 'Newsletter' sign-up link.

Abbildung 21: Auskunftspolicy der USB Köln

Die UB Oldenburg hat für ihre digitale Auskunft eine Policy (Benutzungsbedingungen) in Frage-Antwortform erstellt. Nicht so gelungen ist die Überschrift der Policy „Fragen, Anregungen, Lob, Kritik: Benutzungsbedingungen“, die nicht auf eine E-Mail-Auskunft schließen lässt. Hingegen wird das Angebot in Frage 2 als solche bezeichnet: „Welche Art von Fragen beantwortet die Bibliothek über die E-Mail-Auskunft?“ Sinnvoll erscheint, dass man vor Absendung der Frage über das Formular per Checkbox bestätigen muss, dass man den Benutzungsbedingungen inklusive datenschutzrechtlichen Hinweisen zustimmt.

CARL VON  
OSSIETZKY  
universität OLDENBURG

BIBLIOTHEKS- UND INFORMATIONSSYSTEM

BIBLIOTHEKS- UND  
INFORMATIONSSYSTEM  
UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK  
Bibliothek im Überblick  
Bereichsbibliothek  
Digitale Bibliothek  
Information und Beratung  
Fachinformation  
Lernen & Arbeiten in der Bibliothek  
Ausleihe und Nutzerservice  
Fernleihe und Dokumentlieferung  
MEDIEN- UND DRUCKDIENSTE

## Fragen, Anregungen, Lob, Kritik: Benutzungsbedingungen

### 1. Wie und auf welchem Wege kann ich Anfragen, Lob oder Kritik an die Bibliothek richten?

Für Anfragen, Lob oder Kritik per E-Mail können Sie das Webformular unter der Internetadresse <http://www.bis.uni-oldenburg.de/meinung/> oder <http://www.bis.uni-oldenburg.de/frage/> nutzen.

Außerdem finden Sie einen **Meinungskasten** im Foyer der Zentralbibliothek und in der Bereichsbibliothek Mathematik/Naturwissenschaften. Hier können Sie mit oder ohne Namensnennung auf vorgefertigten Bögen Ihre Meinung oder Beschwerde formulieren.

An den **Informationstheken** sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jederzeit ansprechbar und nehmen Ihre Wünsche, Beschwerden oder Meinungen, auf Wunsch auch schriftlich, entgegen.

Wir kümmern uns darum, Beschwerdegründe abzustellen und versuchen, Ihre Vorschläge und Wünsche zu realisieren.

Bei fachspezifischen Fragen oder für Unterstützung bei der Literatursuche zu Ihrem Thema können Sie sich auch direkt an das zuständige **Fachreferat** wenden.

Sie erreichen uns telefonisch unter 0441/798-4444 oder persönlich vor Ort an den **Informationstheken in der Bibliothek**.

Wir beraten Sie kostenlos bei Ihrer Recherche!

### 2. Welche Art von Fragen beantwortet die Bibliothek über die E-Mail-Auskunft?

Der Umgang mit Information gehört zum "täglichen Geschäft" der Bibliothek, unabhängig davon, ob es sich um Fakteninformation, Literaturfragen oder auch um organisatorische oder technische Auskünfte handelt.

#### Ihre Fragen sind willkommen!

Unser Beratungsangebot umfasst die folgenden Dienstleistungen:

- Wir informieren Sie zu allen Belangen der Bibliotheksbenutzung.
- Wir helfen Ihnen beim Auffinden und bei der Benutzung der wichtigen studienrelevanten Anlaufpunkte und Angebote in der Universität.
- Wir geben Hilfestellung bei der Literaturrecherche in Katalogen, Bibliografien und Datenbanken.
- Wir beraten Sie bei der Informationssuche im Internet.
- Wir geben Tipps zur Literaturbeschaffung über die Fernleihe, falls die von Ihnen gewünschte Literatur in Oldenburger Bibliotheken nicht vorhanden ist.
- Wir nennen Ihnen die fachlichen Ansprechpartner in der Universitätsbibliothek.

### 3. In welcher Form und in welchem Umfang werden Antworten und Informationen geliefert? Was kann ich von der E-Mail-Auskunft erwarten?

Wir bemühen uns um ergebnisorientierte Antworten. Je nach Fragestellung geben wir Ihnen Hilfe zur Selbsthilfe: wir zeigen Ihnen anhand Ihrer Frage den Einstieg in unsere Informationsdienste, wie beispielsweise die Katalogsuche oder Datenbankrecherchen.

Außerdem geben wir Ihnen Kurzauskünfte, z.B. Fakteninformationen, bis zu fünf Literaturhinweise je nach Thema. Volltexte werden in der Regel nicht per E-Mail verschickt, da ansonsten urheberrechtliche Bestimmungen verletzt werden können. Selbstverständlich beraten wir Sie aber zu den Bestimmungen der Fernleihe und der Dokumentenlieferung.

Je mehr Informationen Sie uns zu Ihrer Frage geben, desto präziser können wir Ihren Informationsbedarf erkennen und hochwertige Antworten liefern.

### 4. Wie schnell erhalte ich eine Antwort über die E-Mail-Auskunft?

Eine Antwort auf Ihre E-Mail-Anfrage erhalten Sie so schnell wie möglich, spätestens aber innerhalb von 48 Stunden.

Falls Sie schneller beraten werden möchten, rufen Sie uns unter 0441/798-4444 an oder besuchen Sie uns vor Ort an den Informationstheken in der Bibliothek.

### 5. Wie wird bei der E-Mail-Auskunft mit meinen Daten umgegangen?

Die Bibliothek verpflichtet sich, die im Rahmen dieses Dienstes gespeicherten Daten ausdrücklich zu schützen und die Privatsphäre der Nutzer zu achten.

Die Protokolle der E-Mail-Anfragen werden anonym abgespeichert und nur für interne Auswertungszwecke benutzt. Diese Protokolle sind im alleinigen Zugriff der Bibliothek und werden darüber hinaus niemandem zugänglich gemacht.

Für die Bibliothek ist es wichtig, die Anfragen inhaltlich auszuwerten, um so andere Informationsangebote ergänzen zu können. Es werden bei Bedarf nur quantitative Statistiken oder anonyme Zitate nach außen publiziert. IP-Adressen, E-Mail-Adressen, Telefonnummern oder gar persönliche Namen, die in den protokollierten Anfragen enthalten sind, werden nicht veröffentlicht.

Webseite-Suche	OK
KATALOG	
E-JOURNALS	
E-BOOKS	
DATENBANKEN	
FERNLEIHE	
IHR BIBLIOTHEKSKONTO	
ÖFFNUNGSZEITEN	
FRAGEN SIE UNS	
AKTUELLES	
KONTAKT	
A BIS Z	
FAQ	

**Abbildung 22: Benutzungsbedingungen der E-Mail-Auskunft der UB Oldenburg**

Die digitale Auskunft der UB Siegen hat ihre Policy auf einer Seite mit dem Webformular platziert und informiert dort über die Punkte, welche Dienstleistungen zu erwarten sind, über den Auskunftsvorgang „DigiAuskunft“, die Speicherung der Daten (Datenschutz), welche Dienstleistungen

ausgenommen sind und schließt die Gewährleistung der Richtigkeit und Vollständigkeit der Auskünfte aus.

**Darf Ihre Frage an andere Bibliotheken weitergeleitet werden?** ☒ ja ☐ nein

\* Pflichtfelder

**Sie erhalten u.a.**

- › Informationen zur Benutzung der Bibliothek
- › Unterstützung bei der Literatur- und Informationssuche
- › Hilfestellung bei Literaturbeschaffung und Fernleihe
- › Tipps für die Recherche in Katalogen, Datenbanken und elektronischen Zeitschriften
- › Hinweise auf Ansprechpartner

**Hinweise zur Digitalen Auskunft (DigiAuskunft)**

Die UB Siegen ist Mitglied im Auskunftsverbund DigiAuskunft, der es ermöglicht, Fragen, die vor Ort nicht beantwortet werden können, an andere Verbundbibliotheken weiterzuleiten.

Ihre Anfrage geht zunächst bei der UB Siegen ein und wird dort während der **Servicezeiten der Zentralen Information** so schnell wie möglich beantwortet. Sollten wir Ihnen nicht direkt weiterhelfen können, leiten wir die Frage - falls möglich und gewünscht - an andere Bibliotheken mit entsprechendem fachlichen Schwerpunkt innerhalb des Auskunftsverbundes weiter.

Ihre Anfrage wird für statistische Zwecke und zum Aufbau einer Wissensdatenbank anonymisiert gespeichert.

Literaturlisten für Klausuren, Diplom- oder andere Arbeiten können nicht zusammengestellt werden. Wir vermitteln Ihnen aber gerne die dafür notwendigen Recherchestrategien. Medizinische Auskünfte und Hilfe bei Rechts- und Steuerfragen sind von der DigiAuskunft ausgenommen.

Für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Auskünfte übernimmt die Bibliothek keine Gewähr.

Impressum | @ Universitätsbibliothek Siegen | 23.06.2009

**Abbildung 23: Hinweise zur DigiAuskunft der UB Siegen**

Die QuestionPoint angeschlossene UB Würzburg hat zusätzlich zur Verbund-Policy eine eigene Datenschutzpolicy verfasst. Ein wenig irreführend erscheint die Bezeichnung der E-Mail-Auskunft als „Fragen, Anregungen, Kritik“.

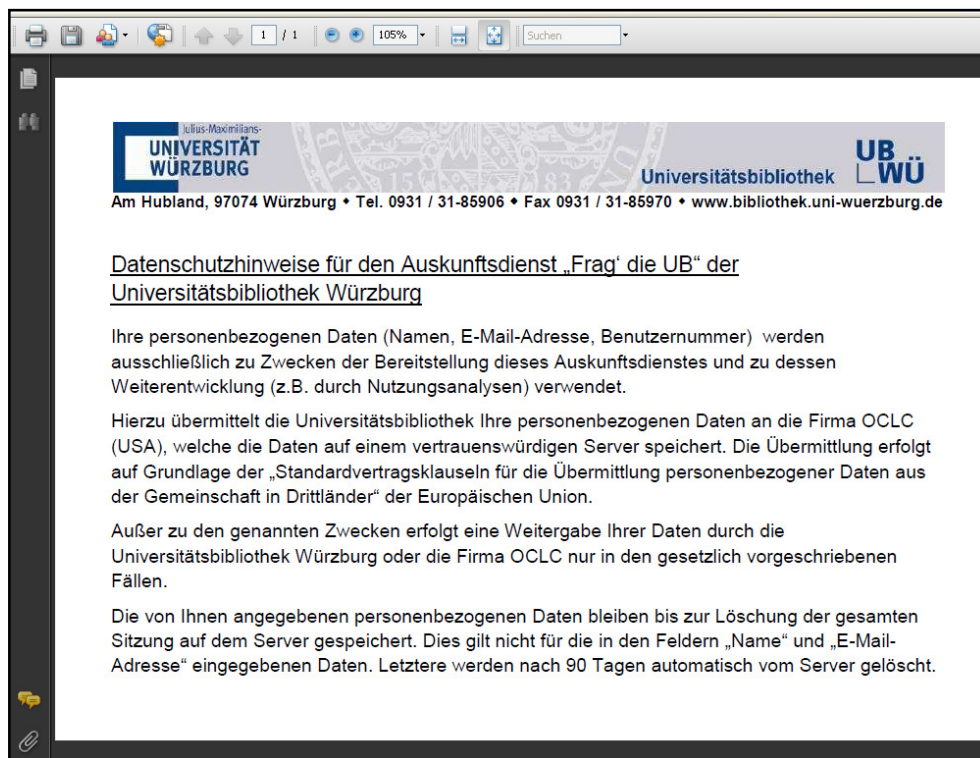


Abbildung 24: Datenschutzpolicy der E-Mail-Auskunft der UB Würzburg

Die StB Göttingen hat zwar keine herausragende Policy, dafür zählt sie auf ihrer Auskunftssseite Beispielfragen auf, die so einen Eindruck geben, welche Fragen die Auskunft beantwortet.

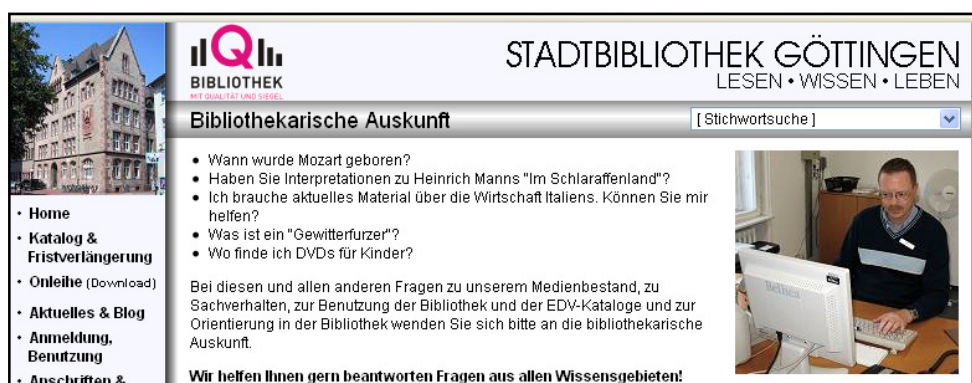


Abbildung 25: Beispielfragen der StB Göttingen

Die StB Heidelberg erläutert die Funktion der Information und präsentiert sich selbstbewusst als Helfer in der Welt der Informationen, auf den auch in Zeiten des Internets ein Blick lohne.



**Information im Erdgeschoss**

**Funktion und Service**


Sie suchen einen Bestseller oder die neuen Mietrechtsänderungen, eine Auto-Reparaturanleitung oder eine Statistik? Auch in Zeiten des Internets lohnt sich ein Blick auf die Informationsmöglichkeiten der Stadtbücherei. Sprechen Sie uns an, denn wir sind da, um Ihnen zu helfen, sich in der weiten Welt der Information zurecht zu finden. Aufmerksamkeit, Expertenwissen und langjährige Erfahrung stehen Ihnen während der gesamten Öffnungszeit zur Verfügung.

**Abbildung 26: StB Heidelberg erläutert die Funktion der Information**

Auch die StB München verspricht mit gesundem Selbstvertrauen: „Wir finden die Antwort auf Ihre Frage!“ Zur Illustration der Art der Fragen, werden ein paar Beispielfragen gestellt.

**Abbildung 27: Beispielfragen der StB München**





Positiv fiel bei der ZBW Kiel auf, dass der Auskunftsdienst „EconDesk“ quasi das Dachangebot ist, unter dem die einzelnen Angebote EconMail (E-Mail-Auskunft), EconChat (Chatauskunft), EconPhone (telefonische Auskunft) und EconVisit (persönliche Auskunft) zusammengefasst sind. Die Policy gilt übergreifend für alle Kanäle, auf einzelne Besonderheiten wird hingewiesen. Hier sind auch die Beispielfragen besonders gut gelungen, da es hier auch Beispielfragen sowohl für die Mail- als auch die Chatauskunft gibt. Insgesamt erscheint EconDesk als ein Auskunftsdienst, dem die Umsetzung einer Policy außerordentlich gut gelungen ist.



Leibniz-Informationszentrum  
Wirtschaft  
Leibniz Information Centre  
for Economics

Startseite  
Sitemap  
Kontakt  
English

Website-Suche   
 Schnellzugriff   
 Barrierefrei?

**Kataloge & Literaturauswahl**

**Elektronische Angebote**

**Service**

EconDesk

EconMail

EconChat

EconPhone

EconVisit

Lieferung von Büchern & Kopien

Ausleihe

Service in Kiel

Service in Hamburg

Europäisches Dokumentationszentrum

LOTSE-Recherchekurs

Publikationsdienste

**Wirtschaftsdienst**

**Intereconomics**

**ZBW Labs**

**Veranstaltungen**

**Über uns**

**Presse**

**Fragen Sie EconDesk!**

Bei EconDesk bekommen Sie Antworten zu Wirtschaftsthemen ...

**EconBiz**

Das Portal des Wirtschaftswissens schafft ...

**Werkzeuge**

Info A - Z

FAQ

Sie sind hier: [Startseite](#) [Service](#) [EconDesk](#) [Antwortbeispiele](#)

### Antwortbeispiele (Wie viel Öl exportiert Nigeria?)

[EconMail](#)
[EconChat](#)
[EconPhone](#)
[EconVisit](#)

---

**E-Mail-Antworten:**

**Frage: Wie viel Öl exportiert Nigeria?**

**Antwort von EconDesk:**  
Nigeria exportierte im Jahr 2009 2,2 Millionen Barrel Öl pro Tag.

Quelle:  
Annual statistical bulletin / Organization of the Petroleum Exporting Countries  
Erschienen: Vienna, 1999-  
Online-Ressource.  
Ersch.-verlauf: 1999 -  
Link zum Volltext:  
<http://www.bibliothek.uni-regensburg.de/ezeit/72166610> [EZB]  
Band 2009 (2010), S. 11

**Frage: Wie kann ich einen Aufsatz bei Ihnen bestellen?**

**Antwort von EconDesk:**  
Wenn Sie nicht in Kiel oder Hamburg leben und die Titel direkt über unseren Katalog ECONIS (<http://www.econis.eu>) bestellen können, liefern wir Ihnen Titel z.B. über den Dokumentlieferdienst subito (<http://www.subito-doc.de>) auch direkt nach Hause. Informieren Sie sich über die Dokumentliefer-Dienste und die Fernleihe der ZBW unter [http://www.zbw.eu/service/lieferung\\_buecher\\_kopien.htm](http://www.zbw.eu/service/lieferung_buecher_kopien.htm).

**Frage: Was ist der REX?**

**Antwort von EconDesk:**  
"REX, Abk. für Dt. Rentenindex. Er basiert auf 30 synthetischen Anleihen und gibt die Markttrendenz am deutschen Rentenmarkt wieder."

Quelle: [Bank-Lexikon] Gabler Bank-Lexikon : [Bank, Börse, Finanzierung] / hrsg. von Jürgen Krumnow  
Ausgabe: 13., vollst. überarb. und erw. Aufl.  
Erschienen: Wiesbaden : Gabler, 2002  
Umfang: XVII, 1485 S. : graph. Darst. ; 24 cm  
ISBN: 3-409-46116-7  
S. 1103

**Frage: Wie heißen die wichtigsten BWL-Zeitschriften?**

**Antwort von EconDesk:**  
In der Datenbank ISI Journal Citation Reports, Bereich Social Sciences Edition, Jahr 2009, Fach: Business, Sortierung nach Impact Factor:

1. Academy of Management Review (ISSN: 0363-7425)
2. Academy of Management Journal (ISSN: 0001-4273)
3. Journal of Consumer Psychology (ISSN: 1057-7408)

Quelle:  
Datenbank ISI Journal Citation Reports Lizenzpflichtiger Zugang in vielen Bibliotheken unter  
[http://rzblx10.uni-regensburg.de/dbinfo/detail.php?bib\\_id=alle&colors=&ocolors=&lett=fs&titel\\_id=359](http://rzblx10.uni-regensburg.de/dbinfo/detail.php?bib_id=alle&colors=&ocolors=&lett=fs&titel_id=359)

**Frage: Wer war Jan Tinbergen?**

**Antwort von EconDesk:**  
Jan Tinbergen erhielt gemeinsam mit Ragnar Frisch 1969 den ersten Nobelpreis für Wirtschaftswissenschaften.

Quelle:  
Website: The Bank of Sweden Prize in Economic Sciences in Memory of Alfred Nobel - Laureates  
Link: [http://nobelprize.org/nobel\\_prizes/economics/laureates/1969/index.html](http://nobelprize.org/nobel_prizes/economics/laureates/1969/index.html)

Abbildung 28: Ausschnitt aus den Antwortbeispielen von EconDesk der ZBW Kiel

---

## Deutsche Internetbibliothek

Die Deutsche Internetbibliothek (DIB) als E-Mail-Auskunftsverbund wurde auf den Webseiten der Teilnehmerbibliotheken und auch anderer Bibliotheken sehr unterschiedlich präsentiert. Die Stadtbibliotheken Bochum, Jena, Mönchengladbach und Wuppertal z.B. verwiesen nur mit einem relativ versteckten Link auf die DIB ohne Kommentar oder Erklärung in irgendeiner Weise. Die StB Salzgitter verwies zusätzlich zu ihrem eigenen Webformular auf die DIB, allerdings ebenfalls ohne weiteren Kommentar. Die Stadtbibliotheken Bremen, Leipzig und Münster verwiesen für ihre E-Mail-Auskunft auf das Webformular der DIB, das allerdings mit dem jeweiligen Logo der Stadtbibliothek versehen war und so in das Angebot der einzelnen Bibliotheken eingebunden wurde. In den Stadtbibliotheken Cottbus, Chemnitz und Erlangen wurde die DIB-Auskunft im Webseitenrahmen der Bibliothek geladen. Einige Bibliotheken, wie die Stadtbibliothek Pforzheim, stellten die DIB als Linksammlung vor, die Möglichkeit der Auskunft wurde höchstens am Rande erwähnt. Im Falle der StB Pforzheim führte der angegebene Link dann allerdings direkt zum Webformular der DIB, statt zur beschriebenen Linksammlung.

## Mehrere Auskunftsangebote

In einigen Bibliotheken gab es ein sehr differenziertes Auskunftsangebot, das durch den Kriterienkatalog nicht so fein erfasst werden konnte. Die UB Clausthal-Zellerfeld bietet z.B. unter „Online-Hilfe“ zwei Chatauskünfte an, einmal für Fragen zur Benutzung der Bibliothek und zum anderen das Fachreferat für Fragen der Literaturrecherche. Die UFB Erfurt betreibt zwei E-Mail-Webformulare, den „Online-Recherchedienst“ und „Fragen an die Bibliothek“.



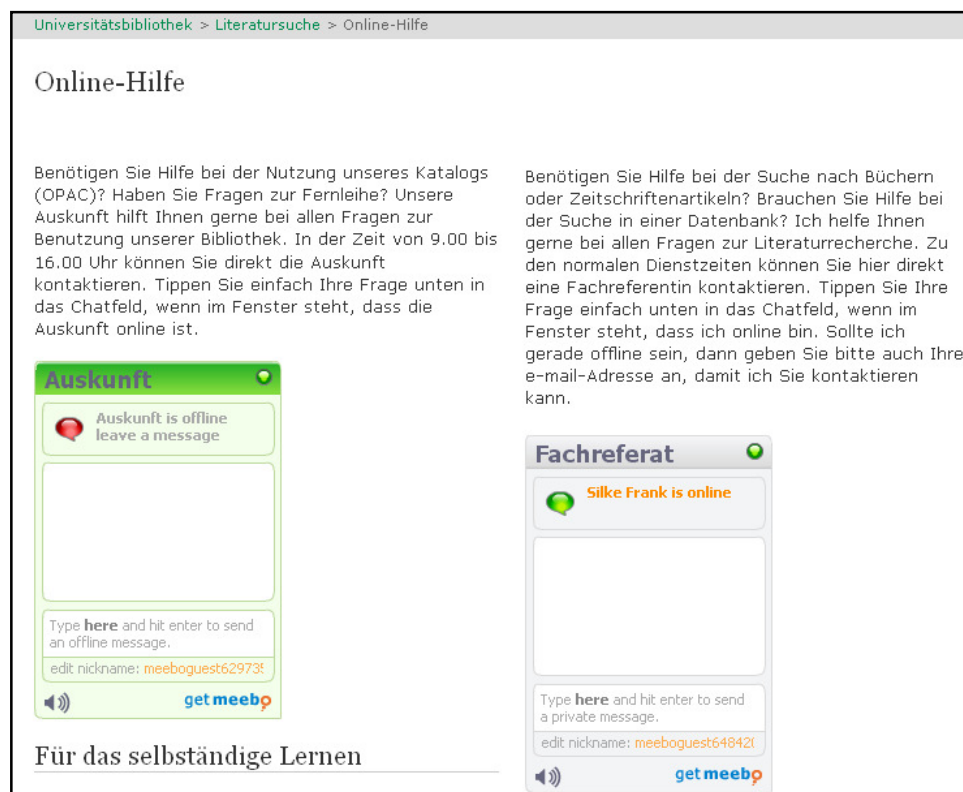


Abbildung 29: Zwei Chatangebote der UFB Erfurt

Die DNB betreibt zusätzlich zum Webformular des Auskunftsvverbundes InfoPoint noch die kostenpflichtige „Informationsvermittlung online“. Zur Auskunft vor Ort macht nur die Musikbibliothek Angaben: „Ein Informationsdienst erteilt Auskunft über editorische, bibliografische und phonographische Fragen und vermittelt Kontakte zu verwandten in- und ausländischen Institutionen.“

Die TU Cottbus hat diverse Webseiten zum Thema Auskunft. Sie bietet jeweils eine eigene Website von der Hauptseite „Auskunft und Beratung“ aus an für: „Servicepunkt“, „Auskunft am Helpdesk“, „Informationsvermittlungsstelle der Universitätsbibliothek“, „Fachreferate und fachliche Beratung“. Die digitale Auskunft ist nur über einen Log-In mit Benutzername zu erreichen.

#### Kein Internetauftritt der Bibliothek

Bei einigen Spezialbibliotheken wurde kein Internetauftritt der Bibliothek gefunden und dementsprechend natürlich auch keine Website zur Auskunft (Berlin Bundesministerium Justiz, Berlin Bundesministerium für Gesundheit und Soziale Sicherung, Glee Abtei M. Laach, Wiesbaden Landesamt Umwelt).

---

## Sonstiges

Die UB Heidelberg geht als einzige Testbibliothek auf Prioritäten bei der Auskunft über verschiedene Kanäle ein: „Die persönliche Beratung an der Theke hat für uns Vorrang, so dass wir um Verständnis bitten, wenn (vor allem zeitintensivere) Anfragen nicht immer telefonisch beantwortet werden können.“

Die Chatauskunft der StB Salzgitter ist nur über einen Umweg über den Blog zu erreichen. Dort findet sich zwar keine Policy, aber einer der Blog-einträge enthält eine kleine Anleitung und kurze Erklärung der Chatauskunft.

### 4.3.5 Fazit

Die Internetseiten der Bibliotheken wurden größtenteils als sehr unübersichtlich empfunden. Nur bei 36% der Testbibliotheken konnte eine eigene Website für die Auskunft ausgemacht werden. Wenn in einer Bibliothek z.B. nur über „Bibliothek von A-Z“ ein kurzer Abschnitt über die Auskunft zu finden ist, scheint die Priorität wohl nicht auf dem Auskunftsdienst zu liegen.<sup>17</sup> Die digitalen Auskunftsangebote waren meist leichter zu erreichen als Informationen zur Auskunft vor Ort.

Die Untersuchung der 233 Testbibliotheken unter der Fragestellung der Verbreitung von Auskunftsdienst-Policies in Deutschland hat ergeben, dass es keine Policies im Sinne der im Kapitel 3.1 beschriebenen US-amerikanischen Beispiele gibt. Trotzdem sind die einzelnen Informationen, die eine Policy enthält (Policybestandteile) zu finden. Der philosophische Teil, also das Bibliotheksleitbild, das Leitbild der Auskunftsabteilung, die Definition des Auskunftsdienstes und die Begründung der Policy sind vernachlässigbar selten (0,86%) bis gar nicht vorhanden. Die anderen Bestandteile sind bis auf zwei nur bei unter zehn Prozent der Testbibliotheken existent. Eine Aufzählung der Angebote der Auskunft findet bei 35% statt, 10 Prozent äußern sich zu zugelassenen Fragetypen. Bei der digitalen Auskunft sehen die Zahlen schon vielversprechender aus. Dort sind die Policybestandteile auch eher in einem eigenen Dokument bzw. in einem eigenen Abschnitt mit eigenem Namen untergebracht. Dies ist bei den digitalen Auskunftsangeboten, 32 Prozent der Testbibliotheken verfügen über solche, bei einem Viertel der Fall, im Gegensatz zu einem Prozent für die konventionelle persönliche Auskunft. Angaben über die Qualifikation oder Weiterbildung der Mitarbeiter, Ressourcen, die Zielgruppe, Gebühren, Auskunftsstandards, Beschwerdemanagement, Weiterleitungen und die Anzahl der Fragen, die gestellt werden dürfen, sind auch hier nur in weniger als 20 Prozent der Fälle vorhanden. Allerdings wird von 61 Prozent der digitalen Auskunftsangebote ein Zeitrahmen für die Beantwortung der Frage gegeben. Je ca. 45 Prozent äußern sich über zugelassene und nicht zugelassene Fragety-

---

<sup>17</sup> Ähnliche Erfahrungen machten Zachlod (2004, S. 200) und Gläser (2001, S. 58).

---

pen. Immerhin 29 Prozent machen Angaben zum Datenschutz, 24 Prozent zu Haftungsausschluss bzw. zur rechtlichen Gewähr Ihrer Auskünfte. Insgesamt ist es wahrscheinlicher eine Policy für die digitale Auskunft zu finden als für die konventionelle Vor-Ort-Auskunft. Innerhalb dieser Angebote wiederum kann man bei Bibliotheken, die sich einem Auskunftsverbund angeschlossen haben, eher eine Policy erwarten als bei denen, die individuell arbeiten. Das liegt vermutlich daran, dass bei der Zusammenarbeit mehrerer Bibliotheken Vorüberlegungen stattfinden, die Festlegungen hervorbringen, die auch Bestandteile einer Policy sein können. Individuelle digitale Auskunftsangebote durchlaufen seltener gründliche konzeptionelle Überlegungen.

---

## 5 SCHLUSSFOLGERUNGEN – ANALYTISCHE ZUSAMMENFASSUNG

In dieser Arbeit sollte die Frage beantwortet werden, ob Policies für den Auskunftsdienst nötig sind. Unter Policies wurden hier die veröffentlichten Rahmenbedingungen der Auskunfts- bzw. Informationsdienstleistung verstanden. Es bringt viele Vorteile, eine solche Policy zu veröffentlichen. Die Angst einiger Bibliothekare, mit einem nicht zu bewältigenden Frageaufkommen überfordert zu werden, wenn der Dienst zu "sichtbar" und beworben würde, lässt sich leicht entkräften. Denn eine Policy kann genutzt werden, um Grenzen zu ziehen. Sie kann festlegen, dass z.B. nur Fragen von Personen mit Bibliotheksausweis oder nur aus dem Einzugsbereich beantwortet werden. Zusätzlich könnte man umfangreiche Recherchen beschränken oder ganz ausschließen (zumindest über die digitale Auskunft). Auch wenn sich das erstmal wie eine Verschlechterung des Services anhört, weiß zumindest jeder, woran er ist. Enge Regelungen sind fehlenden Regelungen immer noch vorzuziehen. Indem Schwerpunkte gesetzt werden, können die Kräfte auf diese konzentriert werden. So kann ein hochwertiger Service angeboten werden, als wenn Unklarheit über die Angebote herrscht und keines „richtig“ angeboten wird. Mit Hilfe von Policies können Erwartungen der Kunden gesteuert werden, sowohl in die eine Richtung, sie zu erhöhen, als auch in die andere, sie zu drosseln. In dieser Arbeit geht es um veröffentlichte Policies, dabei also vorwiegend um die Funktion für den Kunden. Allein durch die Erstellung einer Policy, und damit die Festlegung von bestimmten Rahmenbedingungen, bringt die Policy eine Aufwertung der Dienstleistung „Auskunft“. Die Auskunftsabteilung erfährt dadurch eine Strukturierung, erhält ein Konzept, das vorher eventuell gar nicht gegeben war. Die Entwicklung einer Policy kann dazu führen, dass bestimmte Fragen überhaupt erst gestellt und geklärt werden. Die Beschäftigung mit Policies gibt manchmal erst den Anstoß, sich überhaupt über das eigene Selbstverständnis klar zu werden. Dies kommt direkt dem Kunden zugute, der eine gleich bleibende Dienstleistung erhält und dessen Auskunft gebender Bibliothekar genau weiß, wie er sich verhalten soll, welche Leistungen er erbringen kann, soll und darf.

In der betriebswirtschaftlichen Literatur werden solche Leistungsversprechen als selbstverständlich angesehen, da es dort vorwiegend um kommerzielle Interessen geht. Die Leistungen müssen vermarktet werden und es ist unabdingbar, dem Kunden im Vorhinein ein möglichst genaues und positives Bild der zu erwartenden Dienstleistung zu vermitteln. Mit Instrumenten des Erwartungsmanagements werden so die Erwartungen der Kunden beeinflusst. Aus der Inanspruchnahme der Dienstleistung soll sich eine hohe Kundenzufriedenheit und Dienstleistungsqualität ergeben. Dadurch resultieren Kundenbindung und die Weiterempfehlung der Dienstleistung. Nichtkommerzielle Dienstleistungen, wie der Auskunftsdienst der Bibliothek,

---

müssen ebenso beworben und beschrieben werden. Auch öffentliche Einrichtungen streben immer mehr an, Dienstleistungseinrichtungen zu sein, und orientieren sich an den Kunden. Eine Policy ist einfach ein Akt der Kundenfreundlichkeit. Die Scheu, einen Bibliothekar anzusprechen, ist generell eher hoch. Der Kunde fühlt sich sicherer, wenn er sich im Vorhinein über das Angebot informieren kann, und die Informationsasymmetrie zum Bibliothekar möglichst gering ist.

Die Verbreitung von Auskunftsdienst-Policies in Deutschland stellte sich entsprechend der Ausgangsthese tatsächlich als sehr begrenzt dar. Schon der Vergleich von amerikanischer und deutscher Literatur zeigte einen eindeutigen Unterschied im Stellenwert des Themas. Das erklärt sich auch aus der unterschiedlichen Bedeutung, die der Auskunftsdienst in beiden Ländern hat. In den USA gilt er als „Königsdziplin“, in Deutschland hingegen ist die Beschäftigung mit dem Thema sehr selten und die Bestandsorientierung in Bibliotheken und bibliothekarischen Denken und Handeln vorherrschend. Es sind aber auch erfreuliche Tendenzen zu erkennen. Auch hierzulande beschäftigt man sich zunehmend mit Informationsdienstleistungen und Policies – auch im Zuge der Einführung betriebswirtschaftlicher Methoden, des Erwartungs- und Qualitätsmanagements usw. Seit der Einführung von digitaler Auskunft ist das Thema präsenter, auch in den sich erfreulicherweise entwickelnden Auskunftsverbünden. Die Befragungen von Bibliotheken mithilfe bibliothekarischer Mailinglisten bestätigte die Annahme, dass deutsche Bibliotheken sich mit diesem Thema größtenteils noch nicht eingehend beschäftigt haben. Es kamen nur wenige Antworten, und die Policies, auf die hingewiesen wurde, waren zum Teil nur für den internen Gebrauch gedacht. Besonders bezeichnend für die Situation in den Auskunftsabteilungen deutscher Bibliotheken war die Aussage eines Bibliothekars, in dessen Auskunftsdienstabteilung Standards entwickelt wurden, die Leitung diese aber nicht akzeptierte und für überflüssig hielt (Delin 2010). Die Nachfragen mehrerer Bibliothekare nach den Ergebnissen dieser Arbeit, lassen aber durchaus ein Interesse am Thema erkennen.

Die Überprüfung ausgewählter Bibliothekswebsites auf das Vorhandensein und teilweise auch die Ausprägungen der einzelnen Merkmale zeigte, dass Policies nach US-amerikanischem Vorbild in Deutschland nicht vorhanden sind. Trotzdem finden sich Angaben zu den einzelnen Bestandteilen. So gut wie gänzlich fehlen die Bestandteile philosophischer Art, wie die Mission, also das Leitbild. Bei der Untersuchung wurde zwischen konventioneller und digitaler Auskunft unterschieden. Ein gutes Drittel der Bibliotheken zählte die Angebote ihres Auskunftsdienstes auf. Die anderen Bestandteile wurden bei der konventionellen Auskunft nur von 10% der untersuchten Bibliotheken oder noch seltener veröffentlicht. Bei der digitalen Auskunft sind die Policybestandteile eher in einem eigenen Dokument bzw. in einem eigenen Abschnitt mit eigenem Namen zu finden. Hier ist der häufigste Bestandteil die Angabe des Zeitrahmens für die Beantwortung einer Frage. Hierzu zählen allerdings auch vage Angaben wie „umgehend“ und

---

„so schnell wie möglich“. Ein Viertel macht Angaben zu zugelassenen und nicht zugelassenen Fragen. Insgesamt ist es wahrscheinlicher eine Policy für die digitale Auskunft zu finden als für die konventionelle. Bei einem Auskunftsverbund angeschlossenen Bibliotheken ist häufiger eine Policy zu finden als bei individuellen Angeboten.

Die angestrebte thematische und strukturelle Analyse der gefundenen Policies gestaltete sich als schwierig. Da es Policies im Sinne der US-amerikanischen Beispiele nicht gab, kann hier nur kurz etwas zur Form gesagt werden. Die meisten Policy-Informationen waren einfach auf der Website der Auskunft präsentiert. Einige Ausnahmen formulierten ihre Policy in einer Frage-Antwortform, wie eine FAQ-Liste. Es gab auch Bibliotheken, die eine eigene Datenschutzpolicy oder eigene Standards auf einer anderen Seite hatten. Die Auskunftsverbünde kamen einer Policy als eigenständiges Dokument am nächsten. Z.B. verweisen die meisten Bibliotheken, die dem Verbund QuestionPoint angeschlossen sind, auch auf deren Policy (Nutzungsbedingungen für Benutzer von QuestionPoint).

Es fällt schwer, einen direkten Vergleich zu den USA zu ziehen, da die letzte gefundene Untersuchung, die sich mit Policies für den konventionellen Auskunftsdienst in den USA beschäftigte, von 1994 ist (vgl. DeMiller 1994). Die letzte Untersuchung für digitale Auskunftsangebote (Kern 2004) fand heraus, dass 87% der untersuchten Angebote über Policies verfügen. Die Untersuchung deutscher Bibliothekswebsites im Rahmen der hier vorliegenden Arbeit ergab, dass 84% der digitalen Auskunftsangebote eine Policy-Angabe machen. Die Ergebnisse lassen sich aufgrund unterschiedlicher Kriterien beider Untersuchungen nicht eins zu eins gleichsetzen. Es zeigt dennoch, dass Deutschland im Bereich der digitalen Auskunft mit Policies besser aufgestellt ist als bei der konventionellen und dass in diesem Bereich die deutschen Bibliotheken nicht so weit hinter den USA zurückbleiben.

Das eigentliche Problem sitzt viel tiefer als bei mangelnden Auskunftsdienst-Policies. Die Öffentlichkeit weiß größtenteils gar nicht, dass eine Bibliothek nicht nur ein Ort voller Bücher ist und Bibliothekare mehr Fragen beantworten können als zum Bestand. Das Image ist, im Vergleich zum z.B. skandinavischen und angloamerikanischen Ausland, noch sehr traditionell. Die Kunden erwarten keine Beantwortung von Sachfragen oder gar Problemlösungen (vgl. z.B. Die Kunden dort bedienen, wo sie sind 2006, S. 561f.). Diese Erwartungshaltung kann und sollte geweckt werden, unter anderem mit dem Mittel der Veröffentlichung von Policies. In dieser Arbeit lag der Schwerpunkt auf der Veröffentlichung im Internet. Es sollte aber zusätzlich für die persönliche Auskunft Flyer und Broschüren geben, die analog zu den Policies auf der Website fungieren.

Zukünftig wird der Auskunftsdienst aus seinem Schatten treten und selbstbewusster auftreten müssen. Bibliothekare sollten sich als Informationsspezialisten und eine Art „Helfer in jeder Lebenslage“ präsentieren. Policies sind in diesem Zusammenhang nur ein Teilstück in einem größeren Prozess. Die Bibliotheksleitung, die Bibliotheksträger und die Kunden müs-

---

sen den Auskunftsdienst verstehen und wertschätzen lernen. Um in der heutigen Informationsgesellschaft zu überleben, sollte der Fokus auf diese Dienstleistung gerichtet werden. Sie muss konzeptionell geplant, klar kommuniziert und beworben werden.

---

## 6 QUELLEN

### 6.1 Literaturverzeichnis

Albrecht, Rita (2005): Digitale Auskunft im Verbund. Ein Jahr InfoPoint Rhein-Main. In: Bibliotheksdienst, Jg. 39, H. 10, S. 1272–1296. Online verfügbar unter [http://www.zlb.de/aktivitaeten/bd\\_neu/heftinhalte2005/Infovermittlung011005.pdf](http://www.zlb.de/aktivitaeten/bd_neu/heftinhalte2005/Infovermittlung011005.pdf), zuletzt geprüft am 20.10.2011.

Albrecht, Rita (2006): Qualitätssicherung in der digitalen Auskunft. In: Bibliotheksdienst, Jg. 40, H. 5, S. 606–618. Online verfügbar unter [http://www.zlb.de/aktivitaeten/bd\\_neu/heftinhalte2006/Infovermittlung020506.pdf](http://www.zlb.de/aktivitaeten/bd_neu/heftinhalte2006/Infovermittlung020506.pdf), zuletzt geprüft am 20.10.2011.

Askey, Dale (2003): "Fühle mich oft als Bittsteller...". Anmerkungen zur Dienstleistungsmentalität in deutschen und in amerikanischen Bibliotheken. In: BuB, Jg. 55, H. 9, S. 576–581.

Bao, Xue-Ming (2003): A study of web-based interactive reference services via academic library home pages. In: Reference & User Services Quarterly, Jg. 42, H. 3, S. 250–257.

Becker, Tom (Hg.) (2007): "Was für ein Service!". Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken. Unter Mitarbeit von Carmen Barz. Wiesbaden: Dinges & Frick (BIT online, 13).

Becker, Tom (2007a): Erwartungsmanagement. Ein Instrument im Kunden(bindungs)management der Bibliothek? In: Bibliothek. Forschung und Praxis, Jg. 31, H. 3, S. 326–336. Online verfügbar unter [http://www.bibliothek-saur.de/2007\\_3/326-336.pdf](http://www.bibliothek-saur.de/2007_3/326-336.pdf), zuletzt geprüft am 20.10.2011.

Becker, Tom (2007b): Zum Stellenwert der bibliothekarischen Auskunft. Eine Standortbestimmung der Face-to-Face-Interaktion im Auskunftsdienst. In: "Was für ein Service!". Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken. Becker, Tom (Hg.). Wiesbaden: Dinges & Frick (BIT online, 13), S. 9–38.

Becker, Tom; Riehm, Hanne (2007): "Was für ein Service!". Die Entwicklung von Qualitätsstandards für den Auskunftsdienst in der Münchner Stadtbibliothek Am Gasteig. In: "Was für ein Service!". Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken. Becker, Tom (Hg.). Wiesbaden: Dinges & Frick (BIT online, 13), S. 159–186.



- 
- Becker, Tom (2009): Kollegiales Feedback im Auskunftsdienst. Qualitätsstandards als Instrument der kooperativen Qualitätssicherung. In: Bibliothek. Forschung und Praxis, Jg. 33, H. 3, S. 346-359.
- Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland. Eine Einführung (2006). Plassmann, Engelbert; Rösch, Hermann; Seefeldt, Jürgen et al. Wiesbaden: Harrassowitz.
- Bruhn, Manfred (2007): Kundenorientierung. Bausteine für ein exzellentes Customer Relationship Management (CRM), 3. Aufl., München.
- Bruhn, Manfred (2008): Qualitätsmanagement für Dienstleistungen. Grundlagen, Konzepte, Methoden. 7., überarb. und erw. Aufl. Berlin, Heidelberg: Springer.
- Bruhn, Manfred; Richter, Mark; Georgi, Dominik (2006): Dynamik von Kundenerwartungen im Dienstleistungsprozess. Empirische Befunde eines experimentellen Designs zur Bildung und Wirkung von Erwartungen. In: Marketing : Zeitschrift für Forschung und Praxis, Jg. 28, H. 2, S. 116–133.
- Brumley, Rebecca (2004): The public library manager's forms, policies, and procedures handbook with CD-ROM. New York, NY: Neal-Schuman Publ.
- Brumley, Rebecca (2006): The reference librarian's policies, forms, guidelines, and procedures handbook. New York: Neal-Schuman.
- Bunge, Charles A.; Bopp, Richard E. (2001): History and Varieties of Reference Services. In: Reference and information services. An introduction. Bopp, Richard E. et al. (Hg.). 3. ed. Englewood, Colo.: Libraries Unlimited (Library & information science text series), S. 3–27.
- „Charta“. In: Wikipedia, Bearbeitungsstand: 1. April 2010, 10:58 UTC. Online verfügbar unter <http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Charta&oldid=72621318>, zuletzt geprüft am 20.10.2011.
- Charta der virtuellen Auskunft über die Schweiz, Stand: 01.11. 2006. Schweizerische Nationalbibliothek. Online verfügbar unter <http://www.nb.admin.ch/dienstleistungen/swissinfodesk/01142/>, zuletzt geprüft am 09.11.2011

- 
- Code of Ethics of the American Library Association (2008). ALA Council.  
Online verfügbar unter  
<http://www.ala.org/ala/issuesadvocacy/proethics/codeofethics/codeethics.cfm>, zuletzt geprüft am 27.10.2011.
- Cooperative Reference Services Policy Manual. A Model Outline. (1995)  
Developed by the Cooperative Reference Services Committee, RASD,  
ALA. In: RQ, Jg. 35, H. 2, S. 195–199.
- Cooperative Reference Service (o.J.). RUSA, ALA. Online verfügbar unter  
<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/sections/rss/rsssection/rsscomm/cooperativeref/cooperativereference.cfm>, zuletzt geprüft am 20.10.2011)
- DeMiller, Anna L. (1994): Reference Service Policies in ARL Libraries.  
Flyer 203. Association of Research Libraries. Online verfügbar unter  
<http://www.eric.ed.gov/PDFS/ED376820.pdf>, zuletzt geprüft am  
20.10.2011.
- Duden "Fremdwörterbuch". 3., völlig neu bearb. u. erw. Aufl. (1974).  
Mannheim, Wien, Zürich: Bibliographisches Institut.
- Easley, Janet (1985): Reference Service Policies. In: Reference Services  
Review, Jg. 13, H. 2, S. 79–82.
- Edgar, Neal L.; Harrick, Rosemary D. (1982): Thoughts on Policy Manuals  
for Reference Services. In: The Reference Librarian, Jg. 1, H. 3, S. 55–  
59.
- Emminger, Katinka (2007): Die Stadtbücherei Stuttgart auf dem Weg zu  
Auskunftsstandards. In: "Was für ein Service!". Entwicklung und Sicherung  
der Auskunftsqualität von Bibliotheken. Becker, Tom (Hg.). Wiesbaden:  
Dinges & Frick (BIT online, 13), S. 195–207.
- Ernestus, Horst (1968): Auf dem Wege zum Auskunftsdienst. In: Die öffentliche  
Bibliothek. Auftrag und Verwirklichung; Beiträge zu einer Diskussion.  
Rakowski, Franz (Hg.). Berlin: Deutscher Büchereiverband, S. 91–108.
- Ernestus, Horst (1973): Auskunftsdienst: Standards und Realisierung. In:  
Informationszentrum öffentliche Bibliothek. Fortbildungsseminar der  
Arbeitsstelle für das Büchereiwesen. Band 2. Berlin: Deutscher  
Büchereiverband (Bibliotheksdienst: Beiheft, 89/90), S. 75–79.

---

Ethik und Information. Ethische Grundsätze der Bibliotheks- und Informationsberufe. (2007): Herausgegeben von BID - Bibliothek und Information Deutschland. Online verfügbar unter <http://www.bideutschland.de/download/file/allgemein/EthikundInformation.pdf>, zuletzt geprüft am 20.10.2011.

Georgy, Ursula; Nothen, Kathrin (2006): Das Vertrauen der Kunden auf Dauer gewinnen. Der Auskunftsdienst als Marketinginstrument für Bibliotheken. In: BuB, Jg. 58, H. 3, S. 238–244.

Gläser, Christine (2001): Elektronischer Auskunftsdienst im Echtzeitbetrieb. Chatangebote in anglo-amerikanischen Bibliotheken ; Möglichkeiten der Übertragbarkeit auf deutsche Bibliotheken. Berlin. (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft). Online verfügbar unter <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h99/>, zuletzt geprüft am 20.10.2011.

Gray, Suzanne M. (2000): Virtual Reference Services. Directions and Agendas. In: Reference & User Services Quarterly, Jg. 39, H. 4, S. 365–375.

Grodinsky, Deborah (1991): Developing a Model Reference Policy. In: Illinois Libraries, Jg. 73, H. November 1991, S. 513–514.

Großes Wörterbuch Englisch - Deutsch, Deutsch - Englisch. Genehm. Ausg. (1997). Köln: Buch und Zeit Verl.-Ges.

Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals (2004). Revised by MOUSS Management of Reference Committee and approved by the RUSA Board of Directors. RUSA, ALA. Online verfügbar unter <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral.cfm>, zuletzt geprüft am 20.10.2011.

Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services (2004). Prepared by the MARS Digital Reference Ad Hoc Committee. Online verfügbar unter <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines.cfm>, zuletzt geprüft am 20.10.2011.

Hornby, A. S.; Cowie, A. P.; Lewis, Jack Windsor (1974): Oxford advanced learner's dictionary of current English. London: Oxford University Press.

---

Ianigro, Anne; Marahrens, Oliver; Töppe, Stefanie (2008): Der Hamburger Auskunftsdienst. In: B.I.T. online, Jg. 11, H. 2, S. 174–180. Online verfügbar unter <http://doku.b.tu-harburg.de/volltexte/2008/413/>, zuletzt geprüft am 27.10.2011.

IFLA Digital Reference Guidelines (2003). IFLA Reference and Information Services Section. Online verfügbar unter <http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>, zuletzt geprüft am 20.10.2011.

Informationen zum Auskunftsangebot, Stand: 03.11.2011. Universitäts- und Landesbibliothek Köln. Online verfügbar unter [http://www.ub.uni-koeln.de/res/auskunft/res/informationen/index\\_ger.html](http://www.ub.uni-koeln.de/res/auskunft/res/informationen/index_ger.html), zuletzt geprüft am 09.11.2011

Information Services Policy Manual. An Outline. (1994) Developed by the Management of Reference Services Committee, RASD, ALA. In: RQ, Jg. 34, H. 2, S. 165–172.

Kasowitz, Abby; Bennett, Blythe; Lankes, R. David (2000): Quality Standards for Digital Reference Consortia. In: Reference & User Services Quarterly, Jg. 39, H. 4, S. 355–363.

Katz, William Armstrong (2002): Introduction to reference work. Volume II: Reference Services and Reference Processes. 8. ed. Boston: McGraw-Hill (McGraw-Hill higher education).

Kern, M. Kathleen; Gillie, Esther (2004): Virtual Reference Policies. An Examination of Current Practice. In: The virtual reference experience. Integrating theory into practice. Lankes, R. David (Hg.). New York, NY: Neal-Schuman (The virtual reference desk series), S. 165–184.

Klostermann, Jürgen (2007): Digitale Auskunft in Bibliotheken. Eine vergleichende Evaluation zwischen ausgewählten digitalen Auskunftsverbünden. Fachhochschule Köln - Fakultät für Informations und Kommunikationswissenschaften - Institut für Informationswissenschaft. (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft, Band 52). Online verfügbar unter <http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/kabi/volltexte/Band052.pdf>, zuletzt geprüft am 20.10.2011.

- 
- Krüger, Nicole (2007): EconDesk: Erwartungs- und Qualitätsmanagement in der Online-Vermittlung von Fachinformationen. Vortrag auf dem 3. Leipziger Kongress für Information und Bibliothek "Information und Ethik". Online verfügbar unter <http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2007/303/>, zuletzt geprüft am 20.10.2011.
- Die Kunden dort bedienen, wo sie sind. DigiAuskunft besteht Bewährungsprobe / Seit Anfang 2006 in Betrieb (2006). Daniel, Frank; Maier, Christine; Mayr, Peter et al. In: BuB, Jg. 58, H. 7/8, S. 558–562. Online verfügbar unter [http://www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/presse/anw/bub\\_7\\_8\\_2006\\_digiauskunft.pdf](http://www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/presse/anw/bub_7_8_2006_digiauskunft.pdf), zuletzt geprüft am 20.10.2011.
- Larson, Jeanette; Totten, Herman L. (2008): The public library policy writer. A guidebook with model policies on CD-ROM. New York: Neal-Schuman Publishers.
- Lewe, Brunhilde (1999): Informationsdienst in Öffentlichen Bibliotheken. Grundlagen für Planung und Praxis. Köln: Greven (Kölner Arbeiten zum Bibliotheks- und Dokumentationswesen, 25).
- Lindner, Jeannette (2000): Der Auskunftsdienst - Überlegungen zu Qualität und Effizienz. In: Theke, S. 80–85. Online verfügbar unter <http://www.ub.uni-heidelberg.de/helios/fachinfo/fachref/theke/00Theke.pdf>, zuletzt geprüft am 20.10.2011.
- Lipow, Anne Grodzins (2003): The virtual reference librarian's handbook. Berkley: Library Solutions Press u.a.
- Lynch, Mary Jo (1977): Academic Library Reference Policy Statement. In: The librarian and reference service. Rowland, Arthur Ray (Hg.). Hamden, Conn: Shoe String Press (Contributions to library literature), S. 211–220.
- Meinhardt, Haike (2004): Ungenutzte Potenziale. Konzept und Angebot der Deutschen Internetbibliothek. In: Buch und Bibliothek, Jg. 56, H. 1, S. 36–39.
- Meola, Marc; Stormont, Sam (2002): Starting and operating live virtual reference services. A how-to-do-it manual for librarians. New York: Neal-Schuman (How-to-do-it manuals for librarians, no. 118).
- Nelson, Sandra; Garcia, June (2003): Creating policies for results. From chaos to clarity. United States: American Library Association.

---

Özkaramanli, Eylem (2005): Librarians' Perceptions of Quality Digital Reference Services. Digital Reference Services by means of critical incidents. Dissertation. Online verfügbar unter [http://etd.library.pitt.edu/ETD/available/etd-04192005-233208/unrestricted/ozkaramanli\\_2005.pdf](http://etd.library.pitt.edu/ETD/available/etd-04192005-233208/unrestricted/ozkaramanli_2005.pdf), zuletzt aktualisiert am 31.05.2005, zuletzt geprüft am 20.10.2011.

„Policy“. In: Wikipedia, Bearbeitungsstand: 19. März 2010, 11:11 UTC. Online verfügbar unter <http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Policy&oldid=72079493>, abgerufen am 20.10.2011.

Policy on Confidentiality of Library Records (1971). ALA Council. Online verfügbar unter <http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/oif/statementspols/otherpolicies/policyconfidentiality.cfm>, zuletzt geprüft am 20.10.2011.

Raabe, Beate (2009): Bibliotheksleitbilder im internationalen Vergleich. Berlin. (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft, 258). Online verfügbar unter <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:kobv:11-100101872>, zuletzt geprüft am 20.10.2011.

Reference and Online Services Handbook. (1982). Katz, Bill et al (Hrsg.). New York.

Reference and User Services Association (revised 2000): Guidelines for Information Services. Online verfügbar unter <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesinformation.cfm>, zuletzt geprüft am 20.10.2011.

Ronan, Jana Smith (2003): Chat reference. A guide to live virtual reference services. Westport, Conn: Libraries Unlimited.

Rösch, Hermann (1998): Informationsdienst in Bibliotheken - das hat uns gerade noch gefehlt! Gedanken zur Aktualität eines alten Hutes. In: Buch und Bibliothek, Jg. 1999, H. 4, S. 220–226.

Rösch, Hermann (2003a): Digital Reference. Bibliothekarische Auskunft und Informationsvermittlung im Web. In: B.I.T. online, Jg. 6, H. 2, S. 113–127.

- 
- Rösch, Hermann (2003b): Digital Reference in Deutschland. Überblick und spezifischer Kompetenzbedarf. In: World Library and Information Congress. 69th IFLA Conference and Council. Berlin 1.-9. August 2003. Online verfügbar unter <http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/107g-Roesch.pdf>, zuletzt geprüft am 20.10.2011.
- Rösch, Hermann (2006): Digital Reference. State of the Art in the Focus on Quality. IFLA, 2006, Seoul. Online verfügbar unter <http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch-en.pdf>, zuletzt geprüft am 20.10.2011.
- Rösch, Hermann (2007): Entwicklungsstand und Qualitätsmanagement digitaler Auskunft in Bibliotheken. In: Information, Wissenschaft und Praxis, Jg. 58, H. 4, S. 197–202.
- Rösch, Hermann (2011): Unnötiger Ballast oder wichtiges Orientierungsinstrument? Bibliothekarische Berufsethik in der Diskussion. In: BuB, Jg. 63, H. 4, S. 270-276.
- Ross, Catherine Sheldrick; Nilsen, Kirsti; Dewdney, Patricia (2002): Conducting the reference interview. A how-to-do-it manual for librarians. New York, NY: Neal-Schuman (How-to-do-it manual for librarians, 117).
- RUSA Guidelines, Stand: 2011. Reference and User Services Association. Online verfügbar unter <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/index.cfm>, zuletzt geprüft am 09.11.2011
- Scheele, Barbara (1983): Reference Management. Rezension zu "Reference and Online Services Handbook: Guidelines, Policies, and Procedures for Libraries. Ed. by Bill Katz and Anne Clifford. New York: Neal-Schumann, 1982. ISBN 0-918212-49-9". In: Reference Services Review, Jg. 11, H. 2, S. 81–82.
- Siems, Florian; Richter, Mark (2007): Erwartungsmanagement – ein neuer Ansatz zum Management von Kundenbeziehungen. In: Pidas Online, H. 1, S. 1–3. Online verfügbar unter [http://www.pidas.com/fileadmin/download/pdnews/pdNews1-07\\_070213.pdf](http://www.pidas.com/fileadmin/download/pdnews/pdNews1-07_070213.pdf), zuletzt geprüft am 20.10.2011.
- Sloan, Bernie (1998): Electronic Reference Services. Some Suggested Guidelines. In: Reference & User Services Quarterly, Jg. 38, H. 1, S. 77–81.

---

Standards, die wir Ihnen bieten möchten, Stand: 07.11.2011. Die Bibliothek der Helmut-Schmidt-Universität. Online verfügbar unter [http://ub.hsu-hh.de/standards\\_ausk.html](http://ub.hsu-hh.de/standards_ausk.html), zuletzt geprüft am 09.11.2011

Thomsen, Elizabeth (1999): Rethinking reference: the reference librarian's practical guide for surviving constant change. New York, NY u.a.: Neal-Schuman.

Über EconDesk, Stand: 28.01.2011. Leibniz-Informationszentrum Wirtschaft. Online verfügbar unter <http://www.zbw.eu/service/econdesk/ueberecondesk.htm>, zuletzt geprüft am 09.11.2011

Umlauf, Konrad (1999a): Leitbilder als Instrument der Profilierung und kommunalpolitischen Verankerung öffentlicher Bibliotheken. Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin. Berlin. (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft, 55). Online verfügbar unter <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h55>, zuletzt geprüft am 20.10.2011.

Umlauf, Konrad (1999b): Leiten + Bilden = Leitbild. Das Bibliotheksleitbild: Inhalt - Funktion - Anforderungen - Erstellung - Umsetzung. In: Buch und Bibliothek, Jg. 51, H. 2, S. 98–105.

Virtual Reference Desk (2003): Facets of Quality for Digital Reference Services. Version 5. Online verfügbar unter [http://www.webjunction.org/c/document\\_library/get\\_file?folderId=438979&name=DLFE-11466.pdf](http://www.webjunction.org/c/document_library/get_file?folderId=438979&name=DLFE-11466.pdf), zuletzt aktualisiert am 27.06.2003, zuletzt geprüft am 20.10.2011.

Wegner, Britta (2007): Verbesserte E-Mail-Auskunft der Universitätsbibliothek Kiel. ein Praxisbericht. In: Auskunft, Jg. 27, H. 2, S. 313–317.

Whitlatch, Jo Bell (2003): Policies for Digital Reference. In: The digital reference research agenda. Compiled from the Digital Reference Research Symposium, Lankes, R. David et al. (Hg.). August 2002, Harvard University. Chicago: Association of College and Research Libraries (Publications in librarianship, 55), S. 84–102.

Zachlod, Thomas (2004): Auskunft und Informationsdienstleistungen Deutscher Bibliotheken im Internet. In: Innovationsforum 2004. Bibliotheken - moderne Dienstleister und Unternehmen. Fuhlrott, Rolf et al. (Hg.). Wiesbaden: Dinges und Frick (BIT online, 7), S. 179–255.



---

Zeithaml, Valarie A.; Parasuraman, A.; Berry, Leonard L. (1992): Qualitäts-service. Was Ihre Kunden erwarten - was Sie leisten müssen. Frankfurt/Main, New York: Campus-Verlag.

Zimmermann, Jutta (2004): Auf neue Herausforderungen professionell reagieren: Entwicklung eines Auskunftsdienstkonzeptes für Öffentliche Bibliotheken. Diplomarbeit. Betreut von Ingeborg Simon. Stuttgart. Fachhochschule Stuttgart - Hochschule der Medien. Online verfügbar unter <http://opus.bsz-bw.de/hdms/volltexte/2005/481/pdf/zimmermannjutta.pdf>, zuletzt geprüft am 20.10.2011.

Zimmermann, Jutta (2007): Auskunftsdienstkonzepte. Theoretische Grundlagen und ein Praxisbeispiel: Das Auskunftsdienstkonzept der Stadtbibliothek Reutlingen. In: "Was für ein Service!". Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken. Becker, Tom (Hg.). Wiesbaden: Dinges & Frick (BIT online, 13), S. 57–68.

## 6.2 Sonstige Quellen

Beispiel-Policies (USA)

Beryl Ivey Library (Brescia University College) Reference Services Policy Statement, 2006, [http://www.brescia.uwo.ca/academics/library/policies/reference\\_policy.html](http://www.brescia.uwo.ca/academics/library/policies/reference_policy.html), zuletzt geprüft am 28.10.2011.

Bridgewater Public Library Reference Policy, o.J., [http://www.bridgewaterpubliclibrary.org/ref\\_policy.htm](http://www.bridgewaterpubliclibrary.org/ref_policy.htm), zuletzt geprüft am 28.10.2011.

Chat with a Librarian, St. Louis County Public Library, <http://www.slcl.org/databases/ask/>, zuletzt geprüft am 28.10.2011.

HSL Reference & Education Services Policy Statement (University at Buffalo), 2009, <http://library.buffalo.edu/hsl/services/reference-policy.html>, zuletzt geprüft am 28.10.2011.

The Jasper County Public Library Reference Policy, 2010, <http://www.myjcpl.org/about/policies/reference.htm>, zuletzt geprüft am 28.10.2011.

Memorial Hall Library Reference Services Policy, 2000, <http://www.mhl.org/about/policies/reference.htm>, zuletzt geprüft am 28.10.2011.

---

The Newark Public Library Reference Services Policy, 1996,  
[http://www.npl.org/Pages/AboutLibrary/reference\\_policy.html](http://www.npl.org/Pages/AboutLibrary/reference_policy.html), zuletzt  
geprüft am 28.10.2011.

Ohio Dominican University Library Reference Services Policy, 2010,  
[http://www.ohiodominican.edu/library/help/ask/ref\\_policy/](http://www.ohiodominican.edu/library/help/ask/ref_policy/), zuletzt ge-  
prüft am 28.10.2011.

QuestionPoint Patron Terms of Service, o.J.,  
<http://www.questionpoint.org/ordering/pdfs/patronterms.pdf>, zuletzt ge-  
prüft am 28.10.2011.

Reference Department der Hilton C. Buley Library, 2008,  
<http://www.library.southernct.edu/refdep.html>, zuletzt geprüft am  
28.10.2011.

Ryerson Library Reference Services Policy Statement, 2001,  
<http://www.ryerson.ca/library/info/policies/refpolpublic.html>, zuletzt ge-  
prüft am 28.10.2011.

St. Louis Public Library Reference Policy, 2002,  
<http://www.slpl.org/slpl/library/Article240097422.asp>, zuletzt geprüft am  
28.10.2011.

Wise Law Library (University of Colorado Law School) Reference Policies,  
o.J.,  
[http://www.colorado.edu/law/lawlib/about\\_the\\_library/reference.html](http://www.colorado.edu/law/lawlib/about_the_library/reference.html),  
zuletzt geprüft am 28.10.2011.

E-Mail-Antworten auf Anfragen in Inetbib und forumoeb vom 28.04.2010  
(<http://www.ub.uni-dortmund.de/listen/inetbib/msg42057.html> und  
<http://listen.hbz-nrw.de/pipermail/forumoeb/2010-April/006944.html>)

Bahlburg (2010): Bahlburg, Frauke: Auskunftsstandards, von:  
frauke.bahlburg@tu-berlin.de, 20.07.10 09:58:26 (UB der TU Berlin)

Blortz (2010): Blortz, Ulrich Ch.: RE: Leitlinien für den Auskunftsdienst,  
von: Ulrich.Blortz@zbmed.de, 30.04.10 07:52:56 (ZB Med Köln)

Delin (2010): Delin, Peter: Leitlinien für den Auskunftsdienst, von:  
delin@zlb.de, 26.07.10 15:49:08 (Zentral- und Landesbibliothek Berlin)

- 
- Eitel (2010): Eitel, Cornelia: Re: [Fwd: [InetBib] Leitlinien ("Policies") für den Auskunftsdienst - Anfrage für Diplomarbeit], von: cornelia.eitel@unibas.ch, 03.05.10 09:26:52 (UB Basel)
- Goldbrunner (2010a): Goldbrunner, Renate: Leitlinien für den Auskunftsdienst - Anfrage für Diplomarbeit, von: Renate.Goldbrunner@reutlingen.de, 29.04.10 12:52:14 (StB Reutlingen)
- Goldbrunner (2010b): Goldbrunner, Renate: Antwort: AW: Leitlinien für den Auskunftsdienst - Anfrage für Diplomarbeit, von: Renate.Goldbrunner@reutlingen.de, 29.04.10 16:20:51 (StB Reutlingen)
- Haemmer (2010): Haemmer, Viola: Auskunftsleitlinien, von: viola.haemmer@bibliothek.uni-wuerzburg.de, 18.05.10 17:08:34 (UB Würzburg)
- Inaigro (2010): Ianigro, Anne: Auskunftsstandards der Bibliothek der HSU, von: anne.ianigro@hsu-hh.de, 28.04.10 16:20:09 (UB der HSU Hamburg)
- Keller-Bitzer (2010a): Keller-Bitzer, Ellen: Auskunfts-Policys, von: e.keller-bitzer@weilheim-teck.de, 29.04.10 15:42:31 (StB Weilheim (an der Teck))
- Keller-Bitzer (2010b): Keller-Bitzer, Ellen: AW: Auskunfts-Policys, von: e.keller-bitzer@weilheim-teck.de, 19.05.10 10:50:56 (StB Weilheim (an der Teck))
- Krüger (2010): Krüger, Nicole: AW: [InetBib] Leitlinien ("Policies") für den Auskunftsdienst - Anfrage für Diplomarbeit, von: n.krueger@zbw.eu, 29.04.10 09:19:04 (ZBW Kiel)
- Mayer (2010): Mayer, Katharina: [InetBib] Leitlinien ("Policies") für den Auskunftsdienst - Anfrage für Diplomarbeit, von: Katharina.Mayer@hs-neu-ulm.de, 04.05.10 08:36:24 (Bibliothek der FH Neu-Ulm)
- Möller (2010): Möller, Friederike: AW: [InetBib] Leitlinien ("Policies") für den Auskunftsdienst - Anfrage für Diplomarbeit, von: moeller@bibl.fh-frankfurt.de, 30.04.10 14:07:40 (Bibliothek der FH Frankfurt am Main)

---

Möller (2010): Möller, Friederike: AW: [InetBib] Leitlinien ("Policies") für den Auskunftsdienst - Anfrage für Diplomarbeit, von: moeller@bibl.fh-frankfurt.de, 20.05.10 09:43:45 (Bibliothek der FH Frankfurt am Main)

Richter (2010): Richter, Heike: Re: [Forumoeb] Leitlinien ("Policies") für den Auskunftsdienst - Anfrage für Diplomarbeit, an: Forum Oeffentliche Bibliotheken forumoeb@listen.hbz-nrw.de, online verfügbar: <http://listen.hbz-nrw.de/pipermail/forumoeb/2010-July/007309.html> (Gemeindebibliothek Blankenfelde-Mahlow)

Scherrer (2010): Scherrer, Beat: AW: [InetBib] Leitlinien ("Policies") für den Auskunftsdienst - Anfrage für Diplomarbeit, von: Beat.Scherrer@nb.admin.ch, 30.04.10 13:37:57 (Schweizerische Nationalbibliothek)

Scherrer (2010): Scherrer, Beat: AW: [InetBib] Leitlinien ("Policies") für den Auskunftsdienst - Anfrage für Diplomarbeit, von: Beat.Scherrer@nb.admin.ch, 20.05.10 12:32:38 (Schweizerische Nationalbibliothek)

Schmieder-Jappe (2010a): Schmieder-Jappe, Thomas: Leitlinien für den Auskunftsdienst, von: Thomas.Schmieder-Jappe@sbb.spk-berlin.de, 04.05.10 11:28:39 (Staatsbibliothek zu Berlin)

Schmieder-Jappe (2010b): Schmieder-Jappe, Thomas: AW: Leitlinien für den Auskunftsdienst, von: Thomas.Schmieder-Jappe@sbb.spk-berlin.de, 25.05.10 16:54:17 (Staatsbibliothek zu Berlin)

Schmitt-Bauermeister (2010): Schmitt-Bauermeister, Gertrud: Leitlinien für den Auskunftsdienst, von: schmitt@ub.uni-koeln.de, 29.04.10 12:12:06 (USB Köln)

Zimmermann (2010): Zimmermann, Sigrid: AW: [InetBib] Leitlinien ("Policies") für den Auskunftsdienst - Anfrage für Diplomarbeit, von: sigrid.zimmermann@fh-oow.de, 29.04.10 10:12:35 (Bibliothek der FH Emden/Leer)

---

## 6.3 Untersuchte Bibliotheken

Öffentliche Bibliotheken:

Aachen ÖB	Karlsruhe StB
Augsburg StB	Kassel StB
Bergisch Gladbach StB	Kiel StB
Berlin Charlottenburg-Wilmersdorf StB	Koblenz StB
Berlin Friedrichshain-Kreuzberg StB	Köln StB
Berlin Lichtenberg StB	Krefeld Mediothek
Berlin Marzahn ZB	Leipzig StB
Berlin Mitte StB	Leverkusen StB
Berlin Neukölln StB	Ludwigshafen/Rh. StB
Berlin Spandau StB	Lübeck StB
Berlin Steglitz StB	Magdeburg StB
Berlin Tempelhof-Schöneberg StB	Mainz StB
Bielefeld StB	Mannheim StB
Bochum StB	Moers StB
Bonn StB	Mönchengladbach StB
Bottrop StB	Mülheim/R StB
Braunschweig StB/ÖB	München StB
Bremen StB	Münster StB
Bremerhaven StB	Neuss StB
Chemnitz StB	Nürnberg StB
Cottbus StuRegB	Oberhausen StB
Darmstadt StB	Offenbach/M StB
Dortmund SLB	Oldenburg StB
Dresden StB	Osnabrück StB
Düsseldorf StB	Paderborn StB
Erfurt StuRegB	Pforzheim StB
Erlangen StB	Potsdam SLB
Essen StB	Recklinghausen StB
Frankfurt/M StB	Regensburg StB
Freiburg/Br StB	Remscheid StB
Fürth StB	Reutlingen StB
Gelsenkirchen StB	Rostock StB
Gera StuRegB	Saarbrücken StB
Göttingen StB	Salzgitter StB
Hagen StB	Siegen StB
Halle/S StuRegB	Solingen StB
Hamm StB	Stuttgart StB
Hannover StB	Trier StB
Heidelberg StB	Ulm/Do StB
Heilbronn StB	Wiesbaden StB
Herne StB	Witten StB

---

Hildesheim StB  
Ingolstadt StB  
Jena StB

Wolfsburg StB  
Wuppertal StB  
Würzburg StB

Wissenschaftliche Bibliotheken:

Aachen BTH  
Augsburg UB  
Bamberg UB  
Bayreuth UB  
Berlin UB Humboldt  
Berlin UBFU  
Berlin UBTU  
Berlin UdK  
Bielefeld UB  
Bochum UB  
Bonn ULB  
Braunschweig UBTU  
Bremen SUB  
Chemnitz UB  
Clausthal-Zellerfeld UB  
Cottbus TU  
Darmstadt ULB  
Dortmund UB  
Dresden SLUB  
Duisburg-Essen UB  
Düsseldorf ULB  
Eichstätt UB  
Erfurt UFB  
Erlangen-N UB  
Frankfurt/M UB  
Frankfurt/O UB  
Freiberg TU BA  
Freiburg/Br PH  
Freiburg/Br UB  
Gießen UB  
Göttingen SUB  
Greifswald UB  
Hagen FernUB  
Halle/S ULB  
Hamburg HSU  
Hamburg SUB  
Hamburg TU  
Hannover UB

Ilmenau UB  
Jena ULB  
Kaiserslautern UB  
Karlsruhe HSB  
Karlsruhe UB  
Kassel UB  
Kiel UB  
Konstanz UB  
Köln FH  
Köln USB  
KölnSportHS ZB  
Köthen/Anhalt FH  
Landau UB  
Leipzig FH HTWK  
Leipzig UB  
Lübeck ZHB  
Lüneburg UB  
Magdeburg UB  
Mannheim UB  
Marburg/L UB  
München UB  
München UB UniBw  
München UBTU  
Münster ULB  
Oldenburg UB  
Osnabrück UB  
Paderborn UB  
Passau UB  
Potsdam UB  
Regensburg UB  
Rostock UB  
Saarbrücken ULB  
Siegen UB  
Stuttgart UB  
Trier UB  
Tübingen UB  
Ulm/Do kiz (UB)  
Vechta HS

---

Heidelberg UB  
Hildesheim UB  
Hohenheim UB

Weimar UB  
Wuppertal UB  
Würzburg UB

Spezialbibliotheken:

Berlin Abgeordnetenhaus  
Berlin AdW  
Berlin BBF  
Berlin BM Justiz  
Berlin BMGS  
Berlin Bundestag  
Berlin MPI Bildungsforschung  
Berlin SAPMO  
Berlin Uni.-Klinikum Charité  
Bonn BBR  
Bonn F.-Ebert-Stiftung  
Bonn Stadtarchiv  
Braunschweig FAL  
Braunschweig PTB  
Bremerhaven A.-Wegener-Inst.  
Dessau Umweltbundesamt  
Dortmund Inst. f. Zeitungsf.  
Düsseldorf Landesregierung  
Düsseldorf LDS-NW  
Düsseldorf VDEh  
Ettal Abtei  
Freiburg/Br Caritas  
Glees Abtei M. Laach  
Göttingen MPI Geschichte  
Halle/S Dt. Akad. Naturfor.  
Halle/S Franck. Stiftungen  
Hamburg Ärztekammer  
Hamburg BA Seeschifffahrt

Hamburg Handelskammer  
Hamburg Kunsthalle  
Hamburg LehrerB  
Hamburg MPI IntPrivatr  
Hamburg UKE  
Hannover BA Geowiss.  
Hannover Landtag  
Herne Martin-Opitz-Bibliothek  
Karlsruhe BGH  
Karlsruhe FZK  
Karlsruhe Kunsthalle  
Karlsruhe Verfassungsgericht  
Kassel Bundessozialgericht  
Kassel Staatl. Museen  
Kiel IFM GEOMAR  
Köln IHK  
Köln Inst. Wirtsch.  
Köln Kunst u. Museumsbibliothek  
Lautzenhsn FH ÖffVW  
Mannheim Landesmus. Technik  
Marbach/N Literaturarchiv  
München Deutsches Museum  
München Inst. f. Zeitgeschichte  
München MPI Geistiges Eigentum  
Offenbach/M DWD  
Schleswig Landesarchiv  
Stuttgart Inst. f. Auslandsbeziehungen  
Stuttgart Zeitgeschichte  
Wiesbaden LA Umwelt

Zusätzlich ausgewählte Bibliotheken („Sonstige Bibliotheken“: SBs):

BSB München - Bayerische Staatsbibliothek München  
DNB - Deutsche Nationalbibliothek  
SBB Berlin - Staatsbibliothek zu Berlin - Preußischer Kulturbesitz  
TIB Hannover - Technische Informationsbibliothek Hannover  
ZB Med Köln - Deutsche Zentralbibliothek für Medizin Köln  
ZBW Kiel - Deutsche Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften